

**Asiakkaaseen viittaaminen
sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa**

Marianne Peni
Tampereen yliopisto
Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Suomen kielen tutkinto-ohjelma
Pro gradu -tutkielma
Maaliskuu 2019

PENI, MARIANNE: Asiakkaaseen viittaaminen sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa.

Pro gradu -tutkielma, 79 sivua
Maaliskuu 2019

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaisiin Helsingin Sanomiin kirjoittamissaan mielipidekirjoituksissa. Tutkimuskysymyksiä oli kolme: Miten asiakkaaseen viitataan? Millaisia määritteitä asiakasviittaukset saavat? Millaisia syitä on löydettävissä asiakasviittauksille ja niiden määritteille?

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentui sosiaalityön, semantiikan ja sosiolingvistiikan varaan. Semantiikan peruskäsitteiden lisäksi aineiston analyysissä käytettiin käsitteitä konteksti, luokittelu, kategorisointi, virkakieli, intertekstuaalisuus ja kohteliaisuus, jotka kaikki avataan tutkimuksen teoriaosuudessa lyhyesti.

Tutkimus rajattiin sosiaalityön asiantuntijoiden Helsingin Sanomiin vuosina 1990–1996 ja 2014–2018 kirjoittamiin mielipidekirjoituksiin, joissa käsitellään sosiaalityön asiakastyötä tai sosiaalityön asiakkaita. Aineiston koko on 105 mielipidekirjoitusta, joista 48 on julkaistu vuosina 1990–1996 ja 57 vuosina 2014–2018. Asiakasviittauksia on 1990-luvun aineistossa 563 kpl ja 2010-luvun aineistossa 621, yhteensä siis 1184. Määritteitä asiakasviittaukset saavat 1990-luvun aineistossa 112 kertaa ja 2010-luvun aineistossa 118 kertaa.

Koko aineistossa oli yhteensä 178 erilaista viittausta asiakkaisiin. Asiakasviittaukset jakautuivat kuuteen erilaiseen luokkaan (ja muut-luokkaan), jotka ovat: 1) implisiittiset viittaukset, 2) pronomini viittaukset, 3) yleiset ihmisviittaukset 4) tarkemmat ihmisviittaukset, 5) asiakkuusviittaukset ja 6) asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset. Luokissa yleispätevyys ja neutraalius vähenevät ja tarkkuus ja leimaavuus lisääntyvät luokan numeron kasvaessa. Ensimmäisten neljän luokan viittaukset ovat neutraaleja ja niitä on 1990-luvun aineistossa 67 % ja 2010-luvun aineistossa 75 % viittauksista. Leimaavia ovat asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset ja niitä on 1990-luvulla 16 % ja 2010-luvulla 10 %. Näiden väliin sijoittuvat kielellisesti neutraalit viittaukset eli asiakkuusviittaukset, joita on sekä 1990-luvulla että 2010-luvulla 14 %. Valtaosa asiakasviittauksista on siis neutraaleja, ja neutraalien viittausten prosentuaalinen määrä on kasvanut ja leimaavien vähentynyt 1990-luvulta 2010-luvulle. Määritteitä saavia asiakasviittauksia oli 1990-luvulla 112 ja 2010-luvulla 118 kappaletta. Asiakasviittauksen ja sen määritteen kokonaisuuksista neutraaleja on 1990-luvulla 29 % ja 2010-luvulla 22 %, leimaavia puolestaan 52 % ja 61 %.

Avainsanat: semantiikka, sosiolingvistiikka, sosiaalityö, rakenteellinen sosiaalityö, viittaaminen

SISÄLLYS

1 Johdanto	3
1.1 Aiheen motivointi	4
1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	6
2 Teoreettinen viitekehys	7
2.1 Sosiaalityö	7
2.2 Sosiolingvistiikka ja semantiikka	14
2.3 Muutamia käsitteitä	19
2.3.1 Konteksti	19
2.3.2 Luokittelu ja kategorisointi	20
2.3.3 Virkakieli ja intertekstuaalisuus	21
2.3.4 Kohteliaisuus	23
3 Aineisto	25
3.1 Aineiston keruu ja rajaukset	25
3.2 Aineiston esittely	27
4 Analyysi	29
4.1 Asiakkaaseen viittaaminen	29
4.1.1 Implisiittiset viittaukset	31
4.1.2 Pronominiviittaukset	33
4.1.3 Yleiset ihmisviittaukset	35
4.1.4 Tarkemmat ihmisviittaukset	36
4.1.5 Asiakkuusviittaukset	38
4.1.6 Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset	40
4.1.7 Muut	43
4.1.8 Kiinnostavia havaintoja asiakkaaseen viittaamisesta	44
4.1.9 Yhteenveto asiakasviittausten neutraaliudesta ja leimaavuudesta	53
4.2 Asiakasviittausten määritteet	54
4.2.1 Määritteen paikka ja sanamäärä	56
4.2.2 Määritteiden tyypit	58
4.2.3 Määritteiden merkityssisältö	60
4.2.4 Pääsanojen neutraalius ja leimaavuus	61
4.2.5 Pääsana + määritteet – lopputuloksena neutraali vai leimaava asiakasviittaus?	62
4.3 Syitä asiakasviittauksille ja niiden määritteille	63
4.3.1 Syitä asiakasviittauksille	64

4.3.2 Syitä asiakasviittausten määritteille	71
5 Johtopäätökset	73

Lähteet

1 Johdanto

Syy, miksi kielentutkijaa kiinnostaa sosiaalityö, on kirjoittamisen keskeisen rooli arkisessa sosiaalityössä. Siitä huolimatta kielentutkijat eivät juuri ole tutkineet sosiaalityön kielenkäyttöä. Se on vaje, mitä on tärkeää lähteä paikkaamaan. Sen lisäksi, että sosiaalityössä kirjoitetaan paljon, kirjoittamisessa tehdyillä valinnoilla on vaikutusta asiakkaan elämään, sillä esimerkiksi asiakaskirjaukset toimivat tehtävien päätösten pohjana. Kirjoittamisen suuri painoarvo korostaa edelleen tutkimuksellista relevanssia, myös sosiaalityön itsensä puolella. Kaikkea sosiaalityötä ohjaa myös vahva pyrkimys eettiseen toimintaan, mikä sisältää esimerkiksi asiakkaan kunnioittavan kohtelun. Kun nämä seikat yhdistetään ja pyritään kirjoittamaan asiakasta loukkaamatonta tekstiä ja kenties heijastamaan kirjoituksessa sosiaalityön ideaaleja, päästään kielentutkijan kannalta mielenkiintoiselle alueelle: millaisilla keinoilla kuva asiakkaista pyritään pitämään neutraalina, millaisia kielellisiä valintoja tehdään ja miten näissä seikoissa onnistutaan? Pro gradua varten tällaista laajahkoa kysymyksenasettelua on konkretisoitava ja rajattava, mistä syystä käsillä olevassa tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan yhtä julkaisufoorumia, tekstilajia ja sosiaalityön osa-aluetta: Helsingin Sanomissa julkaistuja sosiaalityöntekijöiden mielipidekirjoituksia, mikä kirjoittelu käsitetään tässä työssä rakenteelliseksi sosiaalityöksi. Keskeinen asiakkaan kunnioittavan kohtelun osa-alue on se, miten hänestä puhutaan tai kirjoitetaan. Tästä syystä sosiaalityöntekijöiden mielipidekirjoituksista on valittu tarkastelun kohteeksi se, millaisin ilmauksin sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaisiin. Seuraavassa alaluvussa avataan ja perustellaan tutkimusaihetta hieman laajemmin, jonka jälkeen esitellään tutkimuskysymykset omana alalukunaan.

1.1 Aiheen motivointi

Sosiaalialan työtä tehdään yhteiskunnassa niiden ihmisten hyväksi, jotka ovat jostain syystä joutuneet keskivertoa heikompaan tilanteeseen. Sosiaalialan tehtävä on huolehtia ihmisen perustarpeiden täyttymisestä silloin, kun ihminen ei itse pysty niistä huolehtimaan. Sosiaalityön tarjoamat palvelut ovat usein viimesijaisia (= muu apu ja palvelu eivät ole asiakkaan tilannetta parantaneet). Asiakkaiden tilanteet ovat usein vaikeita ja arkaluontoisia. Näistä syistä on erityisen tärkeää, että sosiaalialan työntekijät kohtelevat asiakkaitaan kunnioittavasti (mm. Talentia 2017: 32). Yksi kunnioittavan kohtelun osa-alue on kielenkäyttö ja sen osalta esimerkiksi se, millaista kieltä ja sanastoa sosiaali-

työntekijät käyttävät asiakkaista näistä kirjoittaessaan. Tässä tutkimuksessa kiinnostus kohdistuu tähän seikkaan.

Yksi sosiaalityön osa-alue on rakenteellinen sosiaalityö, joka tarkoittaa sosiaalihuoltolain (1301/2014, 7 §) mukaan sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämistä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Rakenteellista sosiaalityötä voidaan tehdä monella tavalla, joista yksi on julkiseen keskusteluun osallistuminen tuomalla esiin sosiaalialan näkökulmia. Tällaisia voivat olla esimerkiksi asiakkaiden tilanteet yleisellä tasolla (vaitiolovelvollisuuden rikkoutumatta), yhteiskunnan eriarvoistavat rakenteet tai lakimuutosten vaikutukset asiakkaisiin. Ammattijärjestö Talentian (2017: 43, 45) laatimien ammattieettisten ohjeiden mukaan työntekijöiden arkityössä kertyy tietoa, joka voidaan yleistää laajemmiksi yhteiskunnallisiksi kysymyksiksi ja kehityssuunniksi. Havaittujen ongelmien ja epäkohtien esiin nostamista pidetään ammattieettisten ohjeiden mukaan välttämättömänä, kun halutaan saada aikaan muutosta asiakkaiden tilanteisiin, palvelujärjestelmään tai yhteiskunnan rakenteisiin. Lisäksi ammattieettisten ohjeiden mukaan on suositeltavaa, että sosiaalialan työntekijät osallistuvat julkiseen keskusteluun.

Yksi väylä osallistua julkiseen keskusteluun on kirjoittaa lehtiin mielipidekirjoituksia tuoden esiin sosiaalialan näkemystä ja pyrkiä siten vaikuttamaan yleiseen ajattelutapaan. Sosiaalialan asiantuntijoiden kirjoittamat mielipidekirjoitukset ovat hedelmällinen aineisto, koska työntekijä on itse valinnut kirjoittaa kannanoton johonkin aiheeseen, hän on itse valinnut näkökulmansa ja käyttämänsä kielen. On kiinnostavaa, millaista kieltä sosiaalialan asiantuntijat käyttävät kirjoittaessaan sanomalehtiin. Erotuksena esimerkiksi sosiaalialaan erikoistuneesta lehdestä sanomalehti on yleinen media, jonka levikki on laaja ja lukijakunta heterogeeninen.

Tutkimuksen aiheena ovat sosiaalialan asiantuntijoiden Helsingin Sanomiin kirjoittamat mielipidekirjoitukset. Tarkastelun kohteena niissä on se, millaisin sanoin työntekijät viittaavat kirjoituksissaan asiakkaisiin (esim. *asiakas, lapsi, nuori, vanhempi, huoltaja, päihteidenkäyttäjä, mielenterveyskuntoutuja, omainen, toimeentulotukiasiakas*). Lisäksi tarkastellaan, millaisia määritteitä nämä asiakasviittaukset kirjoituksissa saavat (esim. *alaikäinen asiakas; ihminen, jolla on päihdeongelma*).

Sosiaalityössä on jonkin verran tutkittu sosiaalityöntekijöiden kirjoittamia mielipidekirjoituksia. Nämä tutkimukset ovat kuitenkin keskittyneet sosiaalityön näkökulmiin, tarkastellen esimerkiksi kirjoituksissa käsiteltyjä aiheita, eivätkä kielellisiin seikkoihin tai asiakasviittauksiin tai niiden määritteisiin. Sosiaalityössä on jonkin verran tutkittu myös sosiaalityöntekijöiden tekemiä

asiakaskirjauksia ja niistä asiakkaasta käytettyjä sanoja ja asiakkaan kuvailua, mutta asiakaskirjaukset ovat hyvin erilainen tekstilaji ja konteksti kuin sanomalehden mielipidekirjoitukset. Kielentutkimuksessa ei ole tutkittu sosiaalialan asiantuntijoiden mielipidekirjoituksia. Asiakkaaseen viittamista on kielentutkimuksen alalla tutkittu ainakin kuljetuspalvelupäätöksissä (Tiililä 2007) ja kotihoiton asiakaskirjauksissa (Karvinen 2008). Kotihoito on kuitenkin hoitotyötä, mitä sosiaalialan työ ei ole. Lisäksi, kuten jo edellä mainittiin, kuljetuspalvelupäätökset ja asiakaskirjaukset ovat erilaisia tekstilajeja kuin mielipidekirjoitus. Näillä tekstityypeillä on erilaiset tehtävät ja tavoitteet. Näihin perusteluihin vedoten on nähtävissä tutkimusaukko siinä, miten sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaisiin mielipidekirjoituksissaan, ja sitä tällä tutkimuksella lähdetään kartoittamaan.

1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten sosiaalityön asiantuntijat viittaavat asiakkaaseen Helsingin Sanomiin kirjoittamissaan mielipidekirjoituksissa. Pyrkimyksenä on myös selvittää, millaisia määritteitä asiakasviittaukset näissä kirjoituksissa saavat. Lisäksi pohditaan syitä sekä viittauksille että niiden määritteille.

Tavoitteista johdetut tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Miten asiakkaaseen viitataan?
- 2) Millaisia määritteitä asiakasviittaukset saavat?
- 3) Millaisia syitä on löydettävissä asiakasviittauksille ja niiden määritteille?

Tutkimuksessa myös verrataan vuosina 1990–1996 ja vuosina 2014–2018 julkaistuja sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksia näiden tutkimuskysymysten osalta.

2 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu semantiikasta ja sosiolingvistiikasta. Tutkimuksen taustoituksena käytetään sosiaalityön tavoitteita, sen ajatusta omasta tehtävästään – erityisesti rakenteellisen sosiaalityön osalta – ja sosiaalityön etiikkaa. Aiemmat tutkimusalueet, joita hyödynnetään, ovat sosiaalialan kielenkäytön tutkimukset. Seuraavissa alaluvuissa avataan ensin sosiaalityön lähtökohtia, tavoitteita ja etiikkaa. Keskeinen osa sosiaalityön alalukua on myös sosiaalityössä kirjoittaminen. Sitten esitellään lingvististä teoriataustaa. Teorialuvun viimeisessä alaluvussa eritellään muutamia tutkimuksessa käytettäviä käsitteitä: konteksti, luokittelu ja kategorisointi, virkakieli ja intertekstuaalisuus ja kohteliaisuus.

2.1 Sosiaalityö

Sosiaalityö on lain säätelemää viranomaistyötä, jota Juhilan (2006: 12) mukaan tehdään pääosin julkisella sektorilla. Sosiaalityön keskiössä on yksittäisten asiakkaiden kanssa työskentely, vaikka sosiaalityötä tehdään ja on lain mukaan tehtävä myös rakenteellisella tasolla (mm. sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Talentia 2017; Pohjola 2014: 17). Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 7§) mukaan rakenteellinen sosiaalityö on sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan, asiakastyössä kertyneen tiedon välittämistä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä laajemminkin kuin vain yksittäisten asiakkaiden kohdalla.

Sosiaalityön palvelut ovat niin sanottuja marginaalisia ja viimesijaisia palveluita. Marginaalinen palvelu – jota muun muassa Juhila (2006: 13) selittää – tarkoittaa sellaista palvelua, jota suurin osa ihmisistä ei joudu käyttämään. Marginaalisia palveluita käyttävät vain ne ihmiset, jotka ovat joutuneet elämässään erityisen vaikeaan tilanteeseen. Viimesijaisuus puolestaan tarkoittaa, että peruspalvelut, kuten neuvola, päiväkotit, koulu tai terveydenhuolto, tai yleiset taloudelliset etuudet, kuten työmarkkinatuki tai asumistuki, eivät ole pystyneet auttamaan asiakasta riittävästi. Sosiaalityölle keskeistä on kriittisyys vallitsevia yhteiskunnallisia olosuhteita kohtaan ja sillä pyritään aikaansaamaan muutoksia asiakkaiden elämäntilanteissa. Sosiaalityön asiakkaita ovat yhteiskunnan vähäosaiset, mistä syystä sosiaalityö vaatii Pohjolan (2014: 17) mukaan kriittistä suhtautumista vallitsevia yhteiskunnan olosuhteita kohtaan. Sosiaalityössä on lisäksi olennaista asiakkaan kunnioittaminen ja toiminnan eettisyys. Sosiaalityön asiakkaiden tilanteet ovat vaikeita ja arkaluon-

toisia ja sosiaalityöntekijällä on kohtaamisissa valta asiakkaan yli. Valta näyttäytyy sosiaalityössä esimerkiksi siten, että sosiaalityöntekijällä on oikeus päättää, mitä palveluita tai minkä verran rahaa asiakkaalle myönnetään, tai myönnetäänkö mitään. Samoin sosiaalityöntekijä päättää, mitä kirjaa asiakkaan tapaamisesta asiakirjoihin. Nämä asiakirjat toimivat myöhemmin tehtävien päätösten pohjana. Koska asiakkaiden tilanteet ovat arkaluontoisia ja sosiaalityöntekijä käyttää tilanteessa viranomaisvaltaa, on erityisen tärkeää, että sosiaalityöntekijät kohtelevat asiakkaitaan kunnioittavasti ja toimivat eettisesti (mm. Talentia 2017: 32). Yksi kunnioittavan kohtelun ja eettisen toiminnan osa-alue on kielenkäyttö ja sen osalta esimerkiksi se, millaisia ilmauksia sosiaalityöntekijät asiakkaista käyttävät.

Konkreettisemmalla tasolla sosiaalityö voidaan määritellä vuorovaikutustyöksi, jossa työntekijät ja asiakkaat kohtaavat kasvokkain. Ajatellaan, että juuri kasvokkaiset puhetilanteet ovat sosiaalityön perustavanlaatuista ydintä (ks. esim. Hall, Juhila, Matarese ja Nijnatten 2014: 1; Juhila, Mäkitalo ja Noordegraaf 2014: 9; Mäkitalo 2014: 19; Juhila 2006: 11). Tästä syystä johtuen Juhila (2006: 11–14, 257–261) tarkastelee sosiaalityötä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteena. Hän mukaansa tästä suhteesta, näiden kahden toimijan kohtaamisista ja niissä syntyvistä rooleista muodostuu sosiaalityön sisältö. Juhila jatkaa edelleen, että näitä kohtaamisia, niiden sisältöjä ja rooleja eivät määrittele ainoastaan jossakin tietyssä asiakastilanteessa kohtaavat ihmiset, vaan niihin välttämättä vaikuttavat myös yleinen yhteiskunnallinen ympäristö ja sosiaalityön historia. Sosiaalityön arkisessa työskentelyssä siis näkyvät erilaiset tavat asemoida asiakas. Juhila (2006: 11–14, 257–261) esittää neljä erilaista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta, joissa kussakin asiakas saa erilaisen roolin: 1) liittämisen- ja kontrollointisuhde, jossa asiakas määrittyy yhteiskuntaan liitettävänä ja kontrolloitavana, 2) kumppanuussuhde, jossa asiakas on kumppani, 3) huolenpitosuhde, jossa asiakas on apua ja tukea tarvitseva ja 4) vuorovaikutuksessa rakentuva suhde, jossa asiakkaan roolia neuvotellaan tilanteittain. Juhila muistuttaa, että sosiaalityö on hyvin monimuotoista ja että vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa voi näkyä vuorotellen eri suhteiden asiakasrooleja. Tätä tutkimusta ohjaa tämänkaltainen näkemys: asiakkaan erilaiset roolit ja sosiaalityön eri näkökulmat voivat näkyä myös kielenkäytössä. Näin voi olla sekä asiakaskohtaamisten suullisessa vuorovaikutuksessa että kirjoitetussa viestinnässä, tässä tapauksessa sosiaalityön asiantuntijoiden kirjoittamissa mielipidekirjoituksissa.

Juhila (2006: 262) pitää tärkeänä, että sosiaalityössä pidetään esillä kumppanuuden ja huolenpidon näkökulmia ja että niiden kautta argumentoidaan, sillä yleinen taloudellisuutta, tehokkuutta ja yksilöllisyyttä korostava ilmapiiri puhuu vain liittämisen- ja kontrollisuhteen puolesta. Tämä on kiinnostava näkökulma sosiaalityöntekijöiden mielipidekirjoituksiin. Asiakkaaseen oletettavasti

viitataan eri tavalla ja hänestä käytetään erilaisia määritteitä riippuen siitä, nähdäänkö asiakas esimerkiksi kumppanina vai kontrolloitavana. Ensimmäisessä tapauksessa asiakas kuvattaneen tavallisenä ihmisenä neutraalein ilmauksin. Jälkimmäisessä sen sijaan avautuu mahdollisuus nimetä asiakas ongelmansa – siis sen seikan, mikä vaatii kontrollointia – mukaan. Oletettavaa on, että sosiaalityön asiantuntijat viittaavat asiakkaisiin mielipidekirjoituksissaan kummallakin tavalla. Kiinnostavaa on, millainen viittaamistapa on yleisempi.

On myös syytä muistaa, että sosiaalityön kenttä on hyvin laaja – asiakkaita on vauvas- ta vaariin, ongelmia lapsiperheiden vaikeuksista vankilasta vapautuvien ihmisten elämän uuden alun järjestelyihin, vapaaehtoisista palveluista esimerkiksi pakottaviin lapsen huostaanottoihin ja henkisen tuen palveluista taloudelliseen apuun. Lisäksi, kuten Juhila (2006: 11–12) huomauttaa, *asiakas*-sana voi merkitä yhden ihmisen sijaan myös esimerkiksi ryhmää tai verkostoa. Näistä syistä on oletettavaa, että mielipidekirjoitusaineistossa sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaisiin hyvin monin eri sanoin ja tavoin.

Kirjoittaminen sosiaalityössä

Kaiken edellä kirjoitetun lisäksi sosiaalityössä keskeisellä sijalla on kirjoittaminen. Muun muassa Juhilan, Mäkitalon ja Noordegraafin (2014: 9) ja Mäkitalon (2014: 29) mukaan kirjoittaminen toimii kasvokkaisen keskustelun tukena työn tavoitteiden saavuttamisessa. Kirjoittaminen on sosiaalityössä keskeinen osa arkista työtä, mikä tekee kirjoittamisesta sosiaalityöntekijöiden yhden keskeisen osaamisalueen. Sosiaalityöntekijät kirjoittavat päivittäin ja heidän on hallittava erilaisten asiakirjatyyppejen kielelliset vaatimukset. Laaksosen ym. (2011: 38, 43, 46–50) ja Roivaan ja Karjalaisen (2013: 101, 124, 148–149) mukaan sosiaalityön asiakirjoja ovat muun muassa asiakaskertomus, suunnitelma, päätös ja arvio. Roivas ja Karjalainen (2013: 101, 124, 148–149) erittelevät näiden asiakirjojen sisältöä ja tavoitteita tarkemmin. Heidän mukaansa asiakaskertomuksessa kuvataan työskentelyä asiakkaan kanssa kirjaten merkintä jokaisen tapaamisen, puhelun tai muun asiakkaan asiaan hoitamiseen liittyvän työtehtävän jälkeen – tätä kirjaamista tapahtuu siis päivittäin. Suunnitelmassa määritellään heidän mukaansa tavoitteet kyseisen asiakkaan kanssa työskentelyyn ja keinot niihin pääsemiseksi (esimerkiksi myönnettyt sosiaalipalvelut), ja se toimii työskentelyn pohjana. Edelleen Roivaan ja Karjalaisen (2013: 101, 124, 148–149) mukaan päätös on asiakirja, jossa sosiaalityöntekijä antaa ratkaisun asiakasta koskevassa asiassa; arviossa sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan tilannetta kirjoittaen esimerkiksi kannanoton siitä, ovatko suunnitelmassa laaditut tavoitteet

täyttyneet. Asiakkaisiin liittyvien asiakirjojen lisäksi sosiaalityöntekijät kirjoittavat heidän mukaansa asiakirjoja myös muille sosiaalihuollon työntekijöille ja palveluntuottajille.

Sosiaalityön kirjoittamisella on suuri merkitys asiakkaiden elämän kannalta. Sosiaalityöntekijöiden kirjauksia käytetään asiakkaille tehtävien päätösten pohjana tai ne ovat päätöksiä. Päätöksen seurauksena asiakas esimerkiksi joko saa tai ei saa toimeentulotukea tai hänen lapsensa joko otetaan tai ei oteta huostaan, hän joko saa tai ei saa kuljetuspalvelua, hänelle joko maksetaan tai ei makseta päihdekatkaisua. Näin ollen myös sillä, millaisia kielellisiä valintoja sosiaalityöntekijät asiakirjoja kirjoittaessaan tekevät, on todellista merkitystä asiakkaan elämän kannalta. Mäkitalo (2014: 35) esimerkiksi muistuttaa, että sosiaalityöntekijöiden asiakkaista käyttämistä nimityskategorioista voi seurata eriasteista puuttumista ihmisten elämään – asiakkuus voi esimerkiksi olla vapaaehtoista tai pakollista, riippuen siitä, miten asiakas on luokiteltu. Toisaalta joissain tilanteissa – esimerkiksi päätösteksteissä – jotakin nimitystä tai kuvausta on käytettävä, jotta asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Sosiaalityöntekijöiden on muistettava vastuunsa ja kannettava se kirjoittaessaan, mitä painottavat muun muassa Laaksonen ym. (2011: 38, 42, 53) ja Roivas ja Karjalainen (2013: 102, 124).

Todelliseen elämään vaikuttamisen lisäksi tai kenties juuri sen vuoksi sosiaalityön kirjoittamista ohjaavat useat lait. Roivaan ja Karjalaisen (2013: 149) mukaan asiakirjojen kirjoittamista säätelevät ainakin hallintolaki, julkisuuslaki, henkilötietolaki, lastensuojelulaki, asiakaslaki ja asiakastietolaki. Julkisuuslain (621/1999, §11–12) mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus saada häntä itseään koskevat salassa pidettävään asiakirjaan kirjatut tiedot ja henkilötietolain (523/1999, §3, §26) mukaan sillä, jota tieto koskee, on oikeus saada tietää ja tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja rekisterissä on. Sosiaalityöntekijöiden laatimat asiakirjat, asiakaskertomukset mukaan luettuina, ovat edellä mainittuja salassa pidettäviä asiakirjoja. Tästä seuraa se, että asiakkaalla on oikeus nähdä sosiaalityöntekijän hänestä kirjoittamat tekstit. Tällä lienee vaikutusta sosiaalityöntekijöiden kirjoittamistapaan ja esimerkiksi sanavalintoihin ohjaten käyttämään neutraaleja, kunnioittavia ja hienotunteisia ilmauksia. Myös Kääriäinen (2003: 133) katsoo kirjauksiin vaikuttavan sen, että asiakkaalla on oikeus nähdä ne, ja tästä syytä kirjoittaminen muuttuu hänen mukaansa monimutkaiseksi ja arvolatautuneeksi. Kääriäinen (2003: 133) lisää, että mahdollisessa asiakastietojen tulosteessa näkyvä työntekijän nimi lisää tätä vaikutusta.

Asiakastyön tekstejä ohjaava monimutkaisuus ja varovaisuus vaikuttanee myös sosiaalityöntekijöiden kirjoittamissa mielipidekirjoituksissa. Niin sanottu opittu hienotunteinen ja kunnioittava tapa kirjoittaa asiakirjoja ikään kuin valuu myös muuhun työstä kirjoittamiseen eli esimerkiksi mielipidekirjoituksiin. On myös huomattava, että allekirjoittaessaan mielipidekirjoituksensa

sosiaalityöntekijänä tai muuna sosiaalityön asiantuntijana mielipidekirjoitus määrittyy työksi siinä missä asiakirjojen kirjoittaminenkin. Vaikka tekstin tyyli ja vaatimukset kenties ovat erilaiset, oletettavaa on, että esimerkiksi viittaustavat asiakkaisiin pysyvät melko samanlaisina. Mahdollisesti julkisuuteen kirjoittaessaan sosiaalityön asiantuntijat pyrkivät jopa vielä neutraalimpaan kieleen ollakseen synnyttämättä ennakkoluuloja asiakkaitaan kohtaan. Valtaosa mielipidekirjoituksista on allekirjoitettu tehtävänimikkeen lisäksi omalla nimellä. Myös se vaikuttanee mielipidekirjoitusten sana- ja muihin valintoihin, kuten Kääriäinen (2003: 133, ks. myös yllä) ajattelee työntekijän nimen näkymisen asiakaskirjaustulosteissa vaikuttavan tapaan kirjoittaa kyseiset tekstit.

Sosiaalityön viestintää julkisuuteen puolestaan säätelee se, että sosiaalityössä tietoon tulevat asiakkaiden asiat ovat salassa pidettäviä ja sosiaalityöntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621: 23 §; Henkilötietolaki 22.4.1999/523). Yksittäisten asiakkaiden tilanteista ei siis voi julkisuudessa kertoa, mistä Roivas ja Karjalainenkin (2013: 170) muistuttavat. Asiakkaat eivät saa olla tunnistettavissa kirjoituksista. Tällä on väistämättä vaikutusta siihen, millaisin sanoin tai ilmauksin asiakkaisiin viitataan ja myös siihen, millaisin määrittein näitä viittauksia tarkennetaan. Esimerkiksi pienen kaupungin ollessa kyseessä voivat vaikkapa sosiaalityöntekijän valitsemat asiakasviittaukset *irakilaisperhe*, *pakolaisvanhempi* tai *juoppoporukka* jo johtaa asiakkaan tunnistamiseen.

Sosiaalityössä on pitkään ollut tilanne, jossa lait ovat olleet ainoita varsinaisia ohjeita kirjoittamiseen liittyen. Lakien ohjeetkin ovat koskeneet lähinnä sitä, mitä asiakirjoja viranomaisen on työssään kirjoitettava. Ainoastaan hallintolaki (434/2003: § 9) sivuaa muita kirjoittamisen vaatimuksia. Sen mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Viranomaisina tämä ohje koskee myös sosiaalityöntekijöitä. Termit asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä jättävät kirjoittajan kuitenkin edelleen vaille konkreettisia ohjeita siitä, millaista kieltä olisi käytettävä ja miten kirjoitettava. Tämän laista nousevan ohjeen lisäksi sosiaalityöllä ei ole ollut juuri minikäänlaisia konkreettisia ohjeita kirjoittamiseen – kirjoittamisen keskeisestä ja merkityksellisestä asemasta huolimatta. Tämän huomion nostavat esille Laaksonen ym. (2011: 52–53) vuonna 2011 julkaistussa asiakastyön dokumentoinnin oppaassaan. Heidän mukaansa sosiaalihuollosta on puuttunut yksityiskohtainen ministeriön antama ohjeistus asiakastiedon kirjaamiseen liittyen. Sen lisäksi sosiaalityössä kirjoittamista on pidetty työntekijöiden henkilökohtaisena taitona ja siihen on suhtauduttu organisaatioissa kevyesti ja huolettomasti. He huomauttavat myös, ettei sosiaalialan koulutuksessa opeteta riittävästi asiakirjojen kirjoittamista eikä teksteillä vaikuttamista. He ohjaavat asiakastyön dokumentoinnin oppaassaan (Laaksonen ym. 2011: 38–40) sosiaalityöntekijöitä käyttämään selkeää, ymmärrettävää ja arkista kieltä asiakkaat huomioon ottaen. Päätösten tyylin tulisi olla hei-

dän mukaansa kohtelias ja asiallinen. Vuonna 2013 on julkaistu toinen teos, joka antaa ohjeita sosiaalialan työssä kirjoittamiseen. Sen kirjoittajat Roivas ja Karjalainen (2013: 104, 120, 149–150) antavat hyvin samankaltaisia ohjeita: sosiaalialan viestinnän tulisi olla selkeää, asiallista, ymmärrettävää, yksiselitteistä, vastaanottajalähtöistä ja lainmukaista. Viestinnässä tulisi heidän mukaansa pyrkiä pelkistettyyn ilmaisuun monimutkaisen sijasta. Kielentutkijan näkökulmasta kaikki mainitut ohjeet jäävät kuitenkin melko kauas konkretiasta.

Kummankin teoksen kirjoittajat ohjeistavat kuitenkin myös käytännöllisemmin. Laaksosen ym. (2011: 40–41) konkreettisimmat ohjeet ovat asiakkaan koko nimen laittaminen päätöksiin ja ammattislangin ja erityissanaston välttäminen teksteissä. Myös Roivaan ja Karjalaisen (2013: 115) mukaan tulisi käyttää yleiskielisiä sanoja ja välttää kielikuvia ja abstrakteja ilmauksia, tai vähintään selittää ne. Roivas ja Karjalainen (2013: 115, 150) antavat vieläkin tarkempia, kielellisiin rakenteisiin liittyviä ohjeita. Heidän mukaansa virkerakenteiden tulisi olla selkeitä ja lyhyitä, lauseenvastikkeita ja muita vaikeita rakenteita tulisi välttää ja käyttää sen sijaan paljon verbejä.

Hyvin ylimalkaisten ja hyvin konkreettisten ohjeiden väliin jää muutamia ohjeita, jotka ovat mahdollisesti olennaisia ja hyödyllisiä tämän tutkimuksen kannalta. Laaksosen ym. (2011: 39–41) mukaan monitulkintaisia ilmauksia ja ”moraalisiin kannanottoihin viittaavia sivumerkityksiä” tulisi välttää. Monitulkintaisia ilmauksia ei sen tarkemmin määritellä, mikä tekee ohjeesta hiekan ontuvan. Lisäksi on ylipäättään hyvä kysymys, mikä on monitulkintainen ja mikä yksitulkintainen ilmaus. Jos otetaan esimerkiksi sanat *ihminen* tai *toimeentulotuen hakija*, joilla voidaan viitata asiakkaaseen, *ihminen* lienee epätarkka ja siten monitulkintainen, kun taas *toimeentulotuen hakija* on tarkempi ja siten yksiselitteisempi. Jälkimmäinen kuitenkin kenties sisältää ”moraaliseen kannanottoon viittavan sivumerkityksen”, jota ensimmäinen ei sisällä. Termiä ”moraaliseen kannanottoon viittaava sivumerkitys” on Laaksosen ym. (2011: 41) mukaan käyttänyt eduskunnan oikeusasiamies viitatessaan ”*asiakas valehtelee*” -ilmauksen käyttöön. Laaksonen ym. (2011: 41) kehottavat lisäksi välttämään kategorioiden käyttöä (*työtön, vaikeavammainen, alkoholisti*) ja Roivas ja Karjalainen (2013: 151) asiakkaan nimeämistä jonkin asian tai ominaisuuden perusteella tietynlaiseksi. Tätä seikkaa käsitellään tarkemmin kategorisointiin liittyvässä alaluvussa 2.3.2.

Edellä mainitut ohjeistukset koskevat asiakastyöhön liittyvää kirjoittamista, kuten asiakaskirjauksia, asiakassuunnitelmia ja päätöksiä. Roivas ja Karjalainen (2013: 170–175) sivuavat myös julkisuuteen kirjoittamista. He muistuttavat, että mediaan kirjoitettaessa asiakkaan yksilönsuoja on muistettava ottaa huomioon, sillä asiakkaiden asiat ovat usein arkaluontoisia, ja että asiakkailla ei saa koitua haittaa julkisuuteen kirjoittamisesta. He kehottavat kirjoittamaan julkisuuteen

yleiskielellä ja mahdollisimman neutraalilla tyylillä. Ohjeet ovat melko yleisiä, mutta ohjaavat kuitenkin julkilausutusti neutraaliin ilmaisuun.

Rakenteellinen sosiaalityö

Asiakkaiden kasvokkaisen kohtaamisen ja siitä tehtävien kirjausten lisäksi sosiaalityöhön kuuluu siis myös yleisemmällä tasolla työskentely. Tätä kutsutaan rakenteelliseksi sosiaalityöksi. Esimerkiksi suurten asiakasmäärien takia sosiaalityö usein typistyy vain yksilökohtaiseen työskentelyyn, koska sosiaalityöntekijöiden aika ei riitä laajempaan vaikuttamistyöhön. Sosiaalityötä on kritisoitu tästä. Esimerkiksi Pohjola (2014: 18–19, 26–27) muistuttaa, että sosiaalityön odotetaan tuottavan muutosta eri tasoilla, toimivan ihmisoikeuksien puolesta, edistävän sosiaalista oikeudenmukaisuutta, kansalaisten osallisuutta, valtaistumista ja toimintaan kiinnittymistä, ja kaikki nämä tavoitteet vaativat vaikuttamista myös yhteiskuntaan pelkkien yksilöiden sijasta.

Vuonna 2014 tuli voimaan uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014), joka korvasi vuoden 1982 sosiaalihuoltolain (710/1982). Uudessa laissa määrätään myös rakenteellisesta sosiaalityöstä (1301/2014, 7 §), minkä jälkeen sitä on oltu entistä velvoitetumpia tekemään. Pohjola pohti (2014: 31), että lakiin kirjattuna rakenteellinen sosiaalityö saa myös legitimaation. Lain voimaantulon jälkeen sosiaalityöntekijöillä on siis ollut myös laillinen oikeutus tehdä yhteiskunnallista vaikuttamistyötä eli esimerkiksi käyttää siihen työaikaansa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 7 §) mukaan rakenteellinen sosiaalityö tarkoittaa sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan, asiakastyössä kertyneen tiedon välittämistä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Sosiaalityössä yleinen ajatus on juuri se, että arkisessa asiakastyössä kertyy paljon hyödyllistä tietoa, jota voitaisiin hyödyntää yhteiskunnassa laajemminkin. Havaittujen ongelmien ja epäkohtien esiin nostamista pidetään myös ammattijärjestö Talentian (2017: 43) laatimien ammattieettisten ohjeiden mukaan välttämättömänä, jos halutaan saada aikaan muutosta asiakkaiden tilanteisiin, palvelujärjestelmään tai yhteiskunnan rakenteisiin.

Rakenteellista sosiaalityötä voidaan tehdä monella tavalla, joista yksi on julkiseen keskusteluun osallistuminen tuomalla esiin sosiaalialan näkökulmia. Julkisuudessa voidaan käsitellä esimerkiksi asiakkaan tilanteita yleisellä tasolla (vaitiolovelvollisuuden rikkoutumatta), yhteiskunnan eriarvoistavia rakenteita tai lakimuutosten vaikutuksia asiakkaisiin. Talentian (2017: 45) am-

mattieettiset ohjeet kannustavatkin sosiaalialan työntekijöitä osallistumaan julkiseen keskusteluun. Nykyään se on joltain osin kenties välttämätöntä, kun kaikenlaista, virheellistäkin, tietoa on paljon tarjolla. Julkiseen keskusteluun osallistumista voidaan pitää tärkeänä rakenteellisen sosiaalityön välineenä (esim. Hämäläinen 2014: 77–79). Hämäläinen (2014: 77–79) pitää mediavaikuttamista myös rakenteellisen sosiaalityön erityisenä kehittämisalueena. Hän katsoo, että mediavaikuttamisen ja viestintävalmiuksien pitäisi olla koulutuksessa yksi keskeinen ammattitaidon osa-alue. Hänen mukaansa tutkimuksissa on havaittu, että Suomessa sosiaalityö pysyy julkisessa keskustelussa melko hiljaa, eikä esimerkiksi lehtikirjoittelua nähdä sosiaalityön perusluonteeseen kuuluvaksi. Erityisesti tästä syystä sosiaalityön asiantuntijoiden tulisi esiintyä mediassa. Sosiaalityön alaan kuuluvat asiat herättävät usein mediassa paljon voimakkaiden tunteiden ja provosoivien näkemysten värittämiä keskusteluja. Olisi äärettömän tärkeää, että sosiaalityön asiantuntijat ottaisivat kantaa näihin keskusteluihin tuomalla esiin faktoja ja sosiaalialan näkemyksiä. Myös Tiitinen ja Lähteinen (2014: 194–195) katsovat, että sosiaalialan työntekijöiden tuodessa julkiseen keskusteluun sosiaalialan näkemyksiä, he taistelevat muita julkisuudessa esiintyviä tulkintoja vastaan. Heidän mukaansa sillä, mikä näkemys saa jalansijaa, on merkitystä, sillä muotoutuvat mielipiteet vaikuttavat esimerkiksi poliittiseen päätöksentekoon. Muotoutuvat mielipiteet vaikuttavat todennäköisesti myös siihen, miten sosiaalityön asiakkaisiin – tai ylipäätään jonkinlaisissa ongelmissa oleviin ihmisiin – suhtaudutaan ja miten heitä kohdellaan.

Yksi väylä osallistua julkiseen keskusteluun ja siis tehdä rakenteellista sosiaalityötä on kirjoittaa lehtiin mielipidekirjoituksia. Se lienee hyvä keino, sillä mielipidekirjoituksen tavoite on yleisestikin vaikuttaminen. Toiseksi mielipidekirjoituksen kirjoittajalla on vapaus valita aiheensa, näkökulmansa ja käyttämänsä sanat, mikä on erityisen hyvä asia sosiaalityöhön liittyvissä aiheissa.

2.2 Sosiolingvistiikka ja semantiikka

Sosiolingvistiikka

Tutkimusta ohjaa sosiolingvistinen lähestymistapa. Meyerhoffin mukaan (2011: 2) sosiolingvistiikka on hyvin laaja tutkimuksen alue, jonka alla tutkitaan hyvin erilaisia asioita erilaisin painotuksin, mutta yhdistävä tekijä kaikessa sosiolingvistisessä tutkimuksessa on kiinnostus sekä lingvistisiin että sosiaalisiin kysymyksiin. Meyerhoffin (2011: 2–3) mukaan sosiolingvistiikka on tutkimusta

siitä, miten ja mihin ihmiset käyttävät kieltä. Hänen mukaansa sosiolingvistisessä tutkimuksessa halutaan sekä kuvailla erilaisia kielellisiä muotoja että pohtia sitä, mihin näillä muodoilla vuorovaikutuksessa pyritään. Tässä tutkimuksessa tarkasteltavat kielenpiirteet ovat sanoja, joiden erilaista esiintymistä aineistossa pohditaan sosiaalisten seikkojen kautta – tarkastellaan siis kielen ulkoisia syitä esimerkiksi sille, miksi joitain sanoja valitaan käyttää ja miksi joitain sanoja käytetään enemmän kuin toisia. Tutkimus sijoittuu laajemminkin ajateltuna sosiaalisen, yhteiskunnallisen ja kielitieteellisen välimaastoon: tutkimuksen kohteena ovat yhteiskunnallisen koulutuksen saaneiden kirjoittajien mielipidekirjoitukset, jotka ovat osa kirjoittajiensa yhteiskunnallista työtä. Tarkastelukulma on kuitenkin yksittäisissä kielen ilmiöissä – pohditaan sanavalintoja ja sanojen esiintymismääriä – eikä esimerkiksi laajemmin siinä, mihin sosiaalityöntekijät kokonaisilla teksteillään pyrkivät.

Semantiikka

Tutkimuksen keskeinen lähtökohta on semantiikka, joka tutkii sanojen ja lauseiden merkityksiä (Saeed 2009; Larjavaara 2007; Kuiri 2012). Tämä tutkimus on pääosin sanojen merkityksen tutkimusta eli leksikaalista semantiikkaa (vrt. Saeed 2009: 53), mutta asiakasviittausten määritteiden tarkastelussa on mukana hieman myös lauseiden semantiikkaa (vrt. Saeed 2009: 10). Semantiikassa ollaan Saeedin (2009: 55–56) mukaan kiinnostuneita lekseemeistä tai semanttisista sanoista, erona kieliopillisista sanoista: esimerkiksi *kävelee*, *kävelemässä*, *käveli* ovat kolme eri kieliopillista sanaa, mutta vain yksi semanttinen sana eli lekseemi, verbi *kävellä*. Myös tässä tutkimuksessa keskiössä ovat semanttiset sanat.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan viittaamista: miten sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaisiin mielipidekirjoituksissaan. Saeedin (2009: 12) mukaan viittaamiseen kuuluvat sekä sana, jolla viitataan, että tarkoite eli asia, johon sanalla viitataan. Tässä tutkimuksessa tarkoite on ’sosiaalityön asiakas’ eli se todellisen maailman henkilö, joka on sosiaalityöntekijän asiakkaana ja josta sosiaalityöntekijä kirjoittaa. Tämä ’sosiaalityön asiakas’ voi yhtäältä olla jokin yksittäinen, todellinen asiakas tai toisaalta ikään kuin yleistetty asiakas eli kuka tahansa sosiaalityön asiakas. Sanat, joilla tähän tarkoitteeseen viitataan, voivat sen sijaan vaihdella paljonkin.

Tarkoitteeseen ’sosiaalityön asiakas’ voisi aina viitata sanalla *asiakas*, mutta yhtä hyvin siihen voi viitata sanoilla *ihminen*, *aikuinen*, *vauva*, *mielenterveyspotilas*, *alkoholisti*, *maahanmuuttaja*, *kansalainen* ja niin edelleen. Näiden sanojen konventionaaliset eli sananmukaiset merki-

tykset, Saeedia (2009: 8, 12, 15–18) lainaten, ovat täysin erilaiset, mutta niillä voidaan tilanteisesti viitata samaan tarkoitteeseen. Saeedin (2009: 8, 12, 15–18) mukaan sanoilla on siis kaksi erilaista merkitystä: konventionaalinen merkitys ja tilanteinen, kontekstuaalinen merkitys. Saeedin (2009: 3–4, 7–8, 18) mukaan merkitys on aina jossain määrin kontekstisidonnaista, mutta toisaalta sanoilla on myös kontekstista riippumaton merkitys. Tästä johtuen ilmauksen merkitys on jaettu kontekstuaaliseen, paikalliseen merkitykseen ja konventionaaliseen eli sananmukaiseen (literal) merkitykseen, johon konteksti ei vaikuta. Saeed (2009: 3–4, 7–8, 18) kuitenkin huomauttaa, että kontekstin huomioonottamista on melko vaikea jättää merkityksen tutkimuksesta pois, sillä lauseet yleensä osoittavat, että ne on suunniteltu tiettyyn kontekstiin ja niillä on tavoiteltu tiettyjä vaikutuksia. Jos esimerkkinä käyttää sosiaalityöntekijöiden mielipidekirjoitusten sanoja, sanan *ihminen* konventionaalinen merkitys ei ole ’asiakas’ – eikä se kuulu edes *ihminen*-sanon sivumerkityksiin. Saeedin (2009: 8, 12, 15–18) mukaan sanalla voidaan viitata konventionaalisen merkityksen mukaiseen tarkoitteeseen, mutta myös muihin tarkoituksiin. Mielipidekirjoituksen kontekstissa *ihminen*-sanalla siis voidaan aivan hyvin viitata tarkoitteeseen ’sosiaalityön asiakas’. Tämän Saeed (2009: 12, 15–18) nimeää kontekstuaaliseksi, tilanteiseksi merkitykseksi, mikä tarkoittaa sitä merkitystä, joka jossakin tietyssä tilanteessa aktivoituu (eli mitä sanalla tehdään siinä tilanteessa). Tässä tutkimuksessa huomio keskittyy sanojen merkitykseen kontekstissa eli kontekstuaaliseen, paikalliseen merkitykseen. Kun ’sosiaalityön asiakkaaseen’ viittaamiseen käytetyt sanat analyysivaiheessa luokitellaan, se tehdään sanojen konventionaalista merkitystä hyödyntäen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei kuitenkaan ole pohtia yksittäisten sanojen konventionaalisia merkityksiä eli ei pyritä erittelemään, mitä jokainen käytetty sana itsessään merkitsee. Joidenkin yksittäisten, kiinnostavien sanojen osalta konventionaalista merkitystä voidaan kommentoida.

Kuiri (2012: 18) erittelee kaksi erilaista referenssiä eli viittaussuhdetta, jotka ovat potentiaalinen (usuaalinen) ja tilanteinen (okkasionaalinen) referenssi. Potentiaalinen referenssi tarkoittaa Kuirin mukaan sitä viittaussuhdetta, joka sanalla pysyvästi on; tilanteinen referenssi taas todellisessa kontekstissa toteutuvaa viittaussuhdetta. Kuirin tilanteista referenssiä vastaa Larjavaaran (2007: 291) käyttämä termi pragmaattinen viittaus ja potentiaalista referenssiä semanttinen viittaus. Käytetään esimerkkiä tämän tutkimuksen aineistosta. Sanan *lapsi* potentiaalinen viittaussuhde on jotain sellaista kuin ’alle 15-vuotias ihminen’ tai toisaalta ’jonkun aikuisen lapsi’. Kun mielipidekirjoituksissa käytetään *lapsi*-sanaa, sen viittaussuhde on ennemminkin ’sosiaalityön asiakas’ – tämä on siis sen tilanteinen referenssi. Todennäköisesti valtaosalla sanoista, joilla asiakkaisiin viitataan, viittaussuhde on juuri tilanteinen: sanojen potentiaalinen referenssi on jotain muuta *lapsen* tapaan, mutta tässä kyseisessä kontekstissa niiden tilanteinen referenssi on ’sosiaalityön asiakas’.

Tästä tietysti poikkeuksen tekevät sanat, jotka sisältävät *asiakas*-sanat. Niissä tapauksissa tilanteiden referenssi (*asiakas*) on sama kuin potentiaalinen referenssi ('asiakas'). Tapauksissa, joissa tilanteiden referenssi eroaa potentiaalisesta referenssistä, potentiaalinenkin referenssi on toki jollain lailla mukana: *lapsi*-sanalla viitataan nimenomaan lapsiasiakkaaseen eikä suinkaan kehen tahansa asiakkaaseen. Kuiri (2012: 20) mukaan samaan tarkoitteeseen voidaan tilanteisesti viitata usealla eri sanalla juuri siksi, että potentiaalinen viittausmahdollisuus ja tilanteessa toteutuva viittaus ovat eri asioita. Näin tapahtuu tässä aineistossa: tilanteisesti hyvin erilaiset sanat voivat viitata 'sosiaalityön asiakkaaseen', riippumatta sanojen pysyvistä (potentiaalisista) viittausmahdollisuuksista. Tämä mahdollisuus korostuu tässä aineistossa erityisesti siksi, että sosiaalityön asiakaskunta on hyvin laaja kattaen eri-ikäiset ja eri elämäntilanteilla ongelmista kärsivät ihmiset. Kuten Kuiri (2012: 20) toteaa: erilaiset sanat voivat tilanteisesti viitata samaan tarkoitteeseen, mutta tämä ei tee sanojen merkityksestä samanlaista. Tämä on aineistossa itsestään selvää: *lapsi* ei ala merkitä aikuista eikä *aikuinen* lasta, vaikka kummallakin viitataan 'sosiaalityön asiakkaaseen', missä tehtävässä kumpikin on täysin hyväksyttävä.

Sen lisäksi, että voidaan tutkia yksittäisten sanojen merkitystä, olennaista on tarkastella myös sanojen suhteita toisiin sanoihin. Sanastollisten suhteiden osalta Saeed (2009: 63) ajattelee, että sanalistan sijaan täsmällisempi tapa nähdä sanasto on sen ajatteleminen verkostoksi. Saeed (2009: 63) kutsuu tätä leksikaaliseksi kentäksi ja tarkoittaa sillä sanojen joukkoa, joka kuuluu tiettyyn toimintaan tai asiantuntijatietoon, kuten purjehdussanasto tai lääkäreiden käyttämä sanasto. Tämän tutkimuksen leksikaalisen kentän voisi ajatella olevan "sosiaalityöntekijöiden asiakkaista käyttämä sanasto". Larjavaara (2007: 152–153) ja Kuiri (2012: 38) puhuvat semanttisesta kentästä, joka tarkoittaa suppeampaa sanojen verkkoa. Heidän mukaansa semanttisen kentän sanoilla on yhteys toisiinsa ja niillä on osin samaa merkityksainesta. Kumpikin käyttää esimerkkinä sukulaisuussanastoa. Tämän tutkimuksen analyysissä saattaa tulla esiin semanttisia kenttiä, kun sosiaalityöntekijöiden asiakasviittauksiin käyttämät sanat ryhmitellään eri luokkiin.

Sanojen merkitysten suhteiden osalta – jonka Kuiri (2012: 29–43) nimeää synkroniseksi sanasemantiikaksi – olennaisin lienee synonymia. Saeed (2009: 65) määrittelee synonyymien olevan eri sanoja, joilla on sama tai hyvin samankaltainen merkitys. Asiakasviittauksista todennäköisesti löytyy jonkin verran synonyymeja. Sellaisia voisivat olla esimerkiksi *alkoholisti* ja *juoppo*. Näistä sanoista voi huomata, ettei niiden merkitys suinkaan ole täysin samanlainen. Saeed (2006: 65) muistuttaakin, että tarkat synonyymit ovat erittäin harvinaisia. Kuiri (2012: 30) täsmentää synonyymian olevan yleensä denotatiivisen merkityksen samuutta. Tämä tarkennus valottaa juuri *alkoholisti*- ja *juoppo*-sanojen tapausta. Denotatiivinen (= konseptuaalinen, kognitiivinen) merkitys

on Kuirin (2012: 27–28) mukaan sanan päämerkitys, joka mainitaan sanakirjassa. Sanoilla on Kuirin (2012: 27–28) mukaan myös konnotatiivinen (= assosiatiivinen) merkitys, joka on sanan (pysyvä) sivumerkitys, joka saatetaan mainita sanakirjassa. *Alkoholisti*- ja *juoppo*-sanojen kohdalla juuri denotatiivinen eli päämerkitys on sama, 'paljon alkoholia juova'. Konnotatiivinen eli sivumerkityksen sijaan on erilainen: *alkoholisti* on melko korrekti ja sitä voi käyttää asiakieleessä, *juoppo* sen sijaan tuntuu haukkumanimeltä eikä tunnu sopivan asiakieleen. Saeed (2009: 66) muistuttaakin, että synonyymiset sanat voivat kuulua eri rekisteriin eli kielityyliin (styles of language) – kuten puhekieleen, muodolliseen kieleen tai kirjakieleen – jotka kuuluvat eri tilanteisiin, tai niillä voidaan kuvata kielenkäyttäjän positiivisia tai negatiivisia asenteita asiaa kohtaan. Tilanteen muodollisuus ja puhujan asenne ovat siis Saeedin (2009: 66) mukaan keskeisiä seikkoja synonyymiassa.

Kuiri (2012: 31) muistuttaa, että synonymia ei tarkoita samaviitteisyyttä: se, että kaksi eri sanaa viittaavat samaan tarkoitteeseen, ei ole synonymiaa. Tämän tutkimuksen aineistossa tarkoitteeseen 'sosiaalityön asiakas' viittaavat sanat *asiakas*, *ihminen* ja *alkoholisti* eivät siis ole synonyymeja, vaan samaviitteisiä, Kuirin (2012: 31) termiä lainaten. Tutkimuksessa esiin nousevat sanat, joilla asiakkaisiin viitataan, ovat kaikki keskenään samaviitteisiä, koska niiden kaikkein tarkoite on 'asiakas'. Sosiaalityön laajasta asiakaskunnasta johtuen tarkoitteeseen 'asiakas' voidaan viitata todella monin erilaisin sanoin. Se taas tarkoittaa sitä, että vaikka tarkoite on sama, synonyymeja ei todennäköisesti juuri löydy.

Saeed (2009: 65) huomauttaa, että tärkeä synonyymian lähde ovat tabuaiheet, joissa kiertoilmauksia (= eufemismeja) saattaa esiintyä paljonkin. Saeed mainitsee esimerkkeinä tällaisista aiheista seksin, kuoleman ja vartalon. Kuiri (2012: 46) puolestaan esittelee käsitteen attraktiokeskus, joka on peräisin Hans Sperberiltä. Kuirin mukaan attraktiokeskus tarkoittaa sellaista tarkoitteiden ryhmää, jonka ilmaisemiseen kertyy runsaasti metaforia. Tällaisia ovat Kuirin mukaan olleet esimerkiksi tabuiksi koetut tarkoitteet, joista esimerkiksi hänkin antaa 'kuoleman' (josta on alettu käyttää esimerkiksi ilmausta *nukkua pois*). Mielipidekirjoitusaineistossa ei ehkä niinkään ole kyse suoranaisista tabuaiheista eikä myöskään metaforien käytöstä, mutta arkaluontoisista asioista ja asiakkaiden heikommasta asemasta yhteiskunnassa ja sosiaalityön vuorovaikutuksessa (suhteessa työntekijään) kylläkin. Kenties tarkoite 'sosiaalityön asiakas' voi olla tällainen attraktiokeskus, joka vetää puoleensa monenlaisia erilaisia, loukkaamattomuuteen pyrkiviä ilmauksia. Erityisesti myös jotkut tietyt asiakasryhmät voivat olla arkaluontoisempia kuin toiset, jolloin sosiaalityöntekijät käyttäisivät niihin viittaamiseen useita erilaisia, vaihtelevia sanoja. Kyseessä tuskin ovat niinkään metaforat, vaan ennemmin kiertoilmaukset tai sitten vain yksinkertaisesti erilaiset yritelmät ilmaista asia asiakasta kunnioittaen. Tällaisia asiakasryhmiä ovat todennäköisesti esimerkiksi päihteidenkäyttä-

jät, vammaiset ihmiset ja maahanmuuttajataustaiset ihmiset. Mahdollisesti juuri näihin asiakkaisiin viittaaminen tuottaa myös synonyymisia ilmauksia.

Sanojen merkitys voi myös muuttua, mikä on Kuirin (2012: 43–48) mukaan diakronista sanasemantiikkaa. Hän mukaansa muutos lähtee aina yksittäisestä käytöstä ja leviää hitaasti. Kuirin (2012: 43–45) täsmentää vielä Hermann Paulia 1880 mukaillen, että sanan merkitys voi laajeta, supistua tai muuttua kvalitatiivisesti eli siten, että alku- ja loppumerkitystä ei voi arvioida kvantitatiivisesti – useimmiten on kyse juuri kvalitatiivisesta muutoksesta. Joskus muutoksiin voi Kuirin (2012: 43–45) mukaan liittyä arvon muutos, jolloin sanan merkitys kehittyy joko parempaan (melioratiivistuminen) tai huonompaan (pejoratiivistuminen) suuntaan. Tässä tutkimuksessa ei tarkastella sanojen merkitysten muutoksia sinänsä, mutta joidenkin sanojen osalta tällaistaakin analyysia voidaan tehdä, jos sanassa tuntuu tapahtuneen ilmeinen semanttinen muutos.

2.3 Muutamia käsitteitä

2.3.1 Konteksti

Saeedin (2009: 3–4, 7–8, 18) mukaan semanttinen analyysi ei ole niin yksinkertaista, että lingvistiin ilmaukseen liitettäisiin sen määritelmä. Tällä hän tarkoittaa erityisesti sitä, että sanojen merkitys on aina jossain määrin kontekstisidonnaista, sillä virkkeiden tutkiminen yleensä osoittaa, että ne on suunniteltu tiettyyn kontekstiin ja niillä on tavoiteltu tiettyjä vaikutuksia. Tutkittaessa viittaamista konteksti näyttäytyy niin olennaisena asiana, että se on jollain tavalla myös tässä tutkimuksessa käsiteltävä. Kaikki tämän tutkimuksen ilmaukset tarkoittavat asiakasta (sillä niillä viitataan tarkoitteeseen 'sosiaaliryöön asiakas'). Ilmaukset voivat kuitenkin olla hyvin moninaisia eivätkä ne muissa teksteissä merkitse asiakasta. Näin ollen niiden ymmärretään juuri tässä kyseisessä tilanteessa, näissä mielipidekirjoituksissa, tarkoittavan asiakasta. Asiakasviittauksissa käytetyt sanat siis saavat merkityksensä kontekstissa.

Konteksti on käsite, jota on määritelty hyvin monella eri tavalla. Kääriäisen (2003: 129) mukaan esimerkiksi Vuoren 2001 mukaan konteksti voi yksinkertaisimmillaan olla se tekstuaalinen ympäristö, jossa asia sanotaan tai kirjoitetaan. Heikkisen (2002: 21) mukaan konteksti on tekstin suhde ulkoiseen maailmaan, ja lingvistiksessä tekstintutkimuksessa se voi tarkoittaa tekstiin kirjoittuvaa merkitystä. Kumpikin esitetystä kontekstin ymmärtämistavoista on melko kapea eikä

tässä tutkimuksessa ajatella kontekstia vain tällaiseksi tekijäksi. Heikkinen (2002: 21) lisääkin, että lingvistisessä tekstintutkimuksessa konteksti voi tarkoittaa myös tekstin abstraktia ympäristöä, rekisteriä, tekstilajia ja ideologiaa. Mieliidekirjoitusten asiakasviittauksia ja niiden määritteitä tullaan pohtimaan suhteessa muihin rekistereihin (virkakieli, vrt. myös intertekstuaalisuus 2.3.3), tekstilajeihin (sosiaalityön asiakirjat, laki) ja ideologian kaltaisiin asioihin (miten on soveliaista tai kohdeltavasta nimetä; miten asiakas sosiaalityössä nähdään). Toisaalta tekstiin kirjoittuvasta merkityksestä (vrt. Heikkinen 2002: 21) lienee kysymys silloin, kun *lapsi* tai *aikuinen* merkitsee mieliidekirjoituksissa *asiakasta*. Kääriäinen (2003: 130) sitoutuu tutkimuksessaan Heikkisen abstraktin ympäristön tyyliin määritelmään kontekstista. Kääriäinen (2003: 130) esittelee Fairloughin 1997 kehittämän mallin, jossa konteksti jakautuu tilanteeseen, puitteisiin ja yleisiin olosuhteisiin: 1) tilanne on välitön tilannekonteksti, 2) puitteet ovat tilannetta ympäröivien institutionaalisten käytäntöjen konteksti ja 3) yleinen olosuhde on yhteiskunnan ja kulttuurin kokonaisuus. Tässä tutkimuksessa kyseiset kontekstin osa-alueet voisivat olla esimerkiksi seuraavat: 1) tilanne: Helsingin Sanomien mieliideosasto, 2) puitteet: sosiaalityön kirjoittamisen tavat ja sitä säätelevät normit ja viranomais-työ ja 3) yleinen olosuhde: yhteiskunnallinen keskustelu. Kääriäinen (2003: 130–131) katsoo, että olennaista kontekstin tutkimisessa on sen eri ulottuvuuksien monipuolinen tarkastelu, joskaan kaikkien kontekstuaalisten ulottuvuuksien tarkastelu yhdessä tutkimuksessa ei ole mahdollista. Tässä tutkimuksessa konteksti on ikään kuin kaikki se, jonka kautta syitä tietynlaisille asiakasviittauksille ja niiden määritteille tarkastellaan.

2.3.2 Luokittelu ja kategorisointi

Laaksosen ym. (2011: 41) mukaan ihmisillä on tapana käyttää ajattelun ja kirjoittamisen apuna erilaisia kategorioita, sillä niiden avulla asioiden jäsentäminen helpottuu. Tämä on ihmisille tyypillistä ja luonnollista. Tätä luonnollista kategorioihin laittamista kutsutaan tässä tutkimuksessa jatkossa asioiden luokitteluksi ja sen mukaisia ilmauksia ovat esimerkiksi *nainen*, *tyttö*, *mies*, *poika*, *lapsi*, *aikuinen*, *ihminen* ja *asiakas*. Asioita voidaan luokitella myös leimaavien ilmauksin, josta jatkossa käytetään termiä kategorisointi. Asiakkaiden kategorisointia on heidän nimeämisensä esimerkiksi *työttömäksi*, *masentuneeksi*, *asunnottomaksi*, *vaikeavammaiseksi* tai *alkoholistiksi*.

Laaksosen ym. (2011: 41) mukaan kategorioita kulkeutuu sosiaalityöhön muun muassa lääketieteestä ja laeista: Lääketieteessä kategorioita käytetään diagnoosien tekemiseen. Laeissa tietyistä asioista käytetään tiettyjä nimityksiä, kuten *vaikeavammainen* tai *työtön*. Asiakkaiden kate-

gorisointia sivuttiin lyhyesti jo sosiaalityön kirjoittamista koskevien ohjeiden yhteydessä (luku 2.1), sillä sekä Laaksonen ym. (2011: 41) että Roivas ja Karjalainen (2013: 151) kehottavat sosiaalityöntekijöitä välttämään sitä. Laaksonen ym. (2011: 41) perustelevat kehotustaan välttää kategorisointia usealla eri tavalla. Heidän mukaansa asiakkaan tilanteen nimeäminen yhdellä käsiteellä (esimerkiksi *alkoholiriippuvainen*) ei riitä kuvaamaan ihmisen tilannetta. Tähän väitteeseen yhtyy Mäkitalo (2014: 41–42), joka lisäksi muistuttaa kategorioiden nostavan esiin joitain ongelmia, mutta jättävän toisia piiloon. Kategorioiden sijaan asiakkaan tilannetta tulisi Laaksosen ym. (2011: 41) mukaan kuvata konkreettisesti (esimerkiksi ”*Maija kertoo juovansa vähintään kahdeksan keskiolutpulloa päivässä, mutta ei pidä alkoholinkäyttöön ongelmana.*”). Samaan kehottavat Roivas ja Karjalainen (2013: 151). Laaksonen ym. (2011: 41) muistuttavat myös, että nimeämiset tai kategorisoinnit on helppo kokea loukkaaviksi tai leimaaviksi, mihin väitteeseen Mäkitalo (2014: 42) yhtyy. Laaksonen ym. (2011: 41) ovat lisäksi sitä mieltä, että sosiaalityöntekijöiden tehtävä ei ole luokitella asiakkaita jonkin ominaisuuden perusteella, vaan he pitävät tällaista luokittelua epäasiallisena ammatillisena toimintana.

2.3.3 Virkakieli ja intertekstuaalisuus

Arkisessa sosiaalityössä käytettävästä kirjoittamisen tavasta käytetään tässä tutkimuksessa termiä virkakieli. Kyseistä termiä käyttävät ja sitä ovat tutkineet esimerkiksi Heikkinen (2002: 7–25) ja Tiililä (2007). Tässä tutkimuksessa virkakielellä tarkoitetaan siis sitä tekstin tuottamisen tapaa, jolla sosiaalityöntekijät kirjoittavat erilaisia työnsä vaatimia asiakirjoja.

Heikkisen (2002: 16) mukaan virkakielen tyypillisiä piirteitä ovat substantiivivaltaisuus, pitkät määriteketjut, rinnastukset, luettelot ja niin sanottujen kieliopillisten metaforien käyttö. Kieliopillisella metaforalla tarkoitetaan esimerkiksi tilanteita, joissa tekemistä ilmaistaan substantiivilla (*tarkistus, seuranta*) verbin sijasta (*joku tarkistaa*). Tiililä (2007: 121) havaitsi vammaispuhuttelun mukaisia kuljetuspalvelupäätöksiä tutkiessaan Heikkisen määrittelemiä virkatekstien piirteitä: osallistuvat tahot ilmaistaan abstrakteina ja yleisinä, prosessit mentaalisina, verbaalisina ja staattisina ja viranomaistaho impersonaalisena ja etäännytettyinä, useimmiten passiivi-ilmausta käyttäen. Tiililä (2007: 215) listaa tutkimuksensa yhteenvetona virkakielen tyypillisiksi piirteiksi edellisten lisäksi sanaston abstraktisuuden, passiivivaltaisuuden ja kolmannen persoonan näkökulman puhuttelun sijaan (esim. *asiakas hakee*, vrt. *Olet / olette hakeneet*). Yleisellä tasolla Tiililä (2007: 122) määrittelee virkakieliset tekstit geneerisiksi ja epäspesifeiksi eli yleispäteviksi ja epätasmoisiksi.

Hänen mukaansa tätä yleispätevyyttä voidaan luoda esimerkiksi käyttämällä yleis- tai yläkäsitteitä ja epäspesifejä substantiiveja. Esimerkkinä Tiililä (2007: 122) mainitsee sanan *kuljetustuki*, jota voidaan täsmentää muilla fraaseilla, esimerkiksi *työmatkoiksi taksia käyttäen*. Samantyyllisiä ovat hänen mukaansa sellaiset substantiivit, joita voi käyttää jokaisessa tekstissä, mutta joiden tarkoite vaihtelee eri tapauksissa.

Geneerisyydestä ja epäspesifisyydestä esimerkkeinä Tiililä (2007: 122) mainitsee myös vastaanottajaan viittaamisen passiivilla (*haettu kuljetustuki hylätään*, vrt. hakemanne...) tai 3. persoonalla (*koska hakijaa ei voi pitää*, vrt. koska Teitä ei voida pitää). Hänen mukaansa geneerisyys ja epäspesifisyys näkyvät myös tapauksissa, joissa vastaanottajalle on fraasissa paikka, mutta sitä ei ilmaista (*Kela korvaa sairaudenhoidon saamiseksi tehdyt matkat*, vrt. Kela korvaa hakijalle / teille...). Tiililän tutkimissa päätösteksteissä (2007: 121) hakijaan viitataan myös sanoilla *hakija*, *vaikeavammainen*, *käyttäjä* ja usein *Te*-pronominilla. Tosin hänen aineistossaan toimija, kuten toimintakin, usein myös taka-alastetaan kielipillisten metaforien avulla. Tästä Tiililä (2007) antaa esimerkiksi *yksilöllisen harkinnan mukaan*, jonka hän nimeää nominaalistukseksi. Lisäksi hänen aineistossaan toimija ja toiminta saattavat myös olla kokonaan implisiittisiä eli niitä ei mainita, josta esimerkki on *saatujen selvitysten perusteella* merkityksessä ”teiltä / asiakkaalta saamamme selvityksen perusteella”. Tiililä toteaaakin (2007: 141–142), että vastaanottajaan viittaaminen vaihtelee aineistossa melko paljon. Hän pitää vaihtelua osoituksena sekä byrokratisaatiosta että debyrokratisaatiosta, koska päätösteksteillä on useita eri funktioita ja ne ovat heterogeenisiä: yhtäältä ne ovat virallisia asiakirjoja, joita perinteisesti luonnehtii muodollinen ja yleispätevä kieli, ja toisaalta ne on suunnattu tietylle vastaanottajalle, jolloin vastaanottajan puhuttelu nousee kirjemäisenä piirteenä valintavaihtoehtoksi. Geneerisistä ilmauksista osa selittyy Tiililän (2007: 142) mukaan kohteliaisuudella. Nämä esitetyt vastaanottajaan viittaamiseen liittyvät seikat ovat tämän tutkimuksen kannalta hyvin olennaisia, koska tutkitaan asiakkaaseen viittaamista.

Intertekstuaalisuus

Mielipidekirjoituksilla, joita tämä tutkimus käsittelee, ei ole samanlaista tehtävää kuin sosiaalityön asiakastyössä kirjoitettavilla asiakirjoilla eikä niiden kirjoittamisessa siten todennäköisesti noudateta virkakielen kirjoittamisen tapaa. Työssä opittu ja toistettu kirjoittamisen tapa – siis virkakieli – saattaa kuitenkin vaikuttaa mielipidekirjoitusten kirjoittamiseen. Virkakielinen kirjoittamistapa voi näyttäytyä mielipidekirjoituksissa esimerkiksi virkakielelle tyypillisinä ilmauksina tai kielellisinä

rakenteina eli esimerkiksi siinä, millaisin sanoin asiakkaisiin viitataan. Mahdollinen virkakielen valuminen mielipidekirjoituksiin käsitetään tässä tutkimuksessa intertekstuaalisuudeksi. Käsite on paljon käytetty ja sitä on määritelty eri aloilla eri tavoin. Tässä tutkimuksessa intertekstuaalisuudella tarkoitetaan Heikkisen (2002: 21–22) väljän määritelmän mukaan tekstin suhteita muihin teksteihin. Heikkinen (2002: 21–22) määrittelee myös kaksi erilaista intertekstuaalisuuden tyyppiä. Hänen mukaansa avoin intertekstuaalisuus tarkoittaa tilannetta, jossa käsillä olevassa tekstissä on suoraan nähtävissä jonkin toisen tekstin vaikutus. Perustava intertekstuaalisuus on hänen mukaansa puolestaan sellaista, että tekstissä voidaan osoittaa olevan vaikutteita esimerkiksi muista tekstilajeista. Lastensuojelun sosiaalityön asiakirjatekstejä tutkinut Kääriäinen (2003: 138) määrittelee intertekstuaalisuuden tutkimuksen tarkastelevan sitä, miten käsillä olevassa tekstissä on hyödynnetty tarjolla olevia tekstilajeja ja kielenkäytön tapoja. Kääriäisen määritelmä ja Heikkisen perustavan intertekstuaalisuuden käsite ovat yhteneväiset ja tässä tutkimuksessa tarkoitetaan niiden kaltaista intertekstuaalisuutta: virkakieli ja sitä käyttäen kirjoitetut asiakirjatestit nähdään omana tekstilajinaan tai kielenkäytön tapanaan, ja niiden piirteiden mahdollinen näkyminen mielipidekirjoituksissa ajatellaan intertekstuaalisuudeksi. Tässä tutkimuksessa intertekstuaalisuus ei kuitenkaan ole pääasiallisena tutkimuskohteena eikä suoria yhteyksiä mielipidekirjoitusten ja virkakielisten tekstien (sosiaalityön asiakirjojen) välillä esitetä. Tarkoituksena on ennemminkin pohtia asiakasviittauksia ja niiden saamia määritteitä tätäkin näkökulmaa hyödyntäen.

2.3.4 Kohteliaisuus

Talentian (2017: 32) julkaisemien Sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaan asiakasta on kohdeltava kunnioittavasti. Yksi kunnioittavan kohtelun osa-alue on kielenkäyttö: kunnioitusta voi osoittaa kohteliaalla kielenkäytöllä. Meyerhoff (2011: 91) esittää kielellistä kohteliaisuutta kasvokkaisissa puhetilanteissa tutkineiden Brownin ja Levinsonin (1987) ajatuksen, jonka mukaan ihmiset normaalisti pyrkivät kohteliaisuuteen niitä ihmisiä kohtaan, joilla on vähemmän valtaa kuin heillä itsellään. Juhilan, Mäkitalon ja Noordegraafin (2014: 21) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteetit ovat vastakkaisia (reciprocal) ja siten asymmetrisiä ja epätasa-arvoisia. Sosiaalityöntekijällä on heidän mukaansa ammatillista tietämystä ja valtaa käyttää sitä asiakkaan yli. Sosiaalityössä tämä työntekijöiden valta-asema asiakkaisiin nähden tiedostetaan ja sitä pyritään nykyään häivyttämään (vrt. kumppanuussuhde Juhila 2006: 11–14, 257–261). Yksi häivyttämisen muodoista on juuri pyrkimys asiakkaiden kunnioittavaan kohteluun, jota toteutetaan muun muassa kohteliaalla, neutraalilla, loukkaamattomalla kielenkäytöllä. Sosiaalityössä Meyerhoffin (2011: 92–93) esittämä Brownin ja

Levinsonin väite kääntyykin päinvastoin: ihmiset, joilla on enemmän valtaa (sosiaalityöntekijät), pyrkivät kohteliaisuuteen niitä kohtaan, joilla valtaa on vähemmän (asiakkaat). Perustelua sosiaalityöntekijöiden kohteliaalle ja kunnioittavalle kielenkäytölle voi silti hakea Meyerhoffin esittämistä Brownin ja Levinsonin ajatuksista (siitäkin huolimatta, että Brown ja Levinson tarkastelivat puhetilanteita). Hänen mukaansa Brownin ja Levinsonin ajattelu pohjautuu Erving Goffmanin kasvojen säilyttämisen käsitteeseen (ihminen pyrkii olemaan menettämättä kasvojaan sosiaalisissa tilanteissa). Jotkin sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteet aiheuttavat suuremman, toiset pienemmän riskin kasvojen menettämiseen: kellonajan kysyminen ei uhkaa kasvoja yhtä paljon kuin vaikkapa rahallain pyytäminen. Jotkut puhetapahtumat ovat Brownin ja Levinsonin mukaan (Meyerhoffin 2011: 92–93 mukaan) joko puhujan tai kuulijan *kasvoja olennaisesti uhkaavia tekoja* (= *inherently face-threatening acts* = *FTA*). Sosiaalityön asiakastyö itsessään aiheuttaa tällaista kasvojen menettämisen uhkaa asiakkaille, mikä osaltaan vaikuttanee sosiaalityöntekijöiltä vaadittuun neutraalien ilmausten käyttöön ja varovaiseen kirjoittamiseen sosiaalityön asiakirjoissa. Helsingin Sanomiin kirjoitetuissa mielipidekirjoituksissa tämä kasvojen menettämisen uhka on entistä suurempi, sillä asiakkaiden vaikeat ja arkaluontoiset tilanteet tulevat julki Suomen laajalevikkisimmän sanomalehden sivuilla kenen tahansa tarkasteltaviksi. Pyrkimys kohteliaaseen ilmaisutapaan saattaa näkyä mielipidekirjoituksissa.

Meyerhoffin (2011: 93) kuvauksen mukaan Brown ja Levinson esittävät, että kun *kasvoja olennaisesti uhkaava teko* tehdään, osallistujien tulee neuvotella sopiva kohteliaisuuden taso. Näin tapahtuu siis puhetilanteissa. Sosiaalityön kirjoittamistilanteissa – niin asiakirjoja kuin mielipidekirjoituksia laatiessa – sosiaalityöntekijät ikään kuin neuvottelevat itsekseen eli tekevät valintansa sosiaalityön tekstille sopivista ilmauksista kokemuksensa perusteella. Meyerhoffin (2011: 96) mukaan Brown ja Levinson ajattelevat, että *kasvoja olennaisesti uhkaavan teon* voi tehdä ilman erityistä valmistelua tai huomioita (esim. *Avaa ikkuna*), mutta usein sitä pehmitetään jollain (*Avaisitko ikkunan?*). Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi persoonattomaksi tekeminen (vrt. *You have something on your shirt* vs. *There's something on your shirt.*), kunnioituksen osoittaminen (*Älä parkkeeraa tähän* vs. *Herra hyvä, tähän ei saa parkkeerata*) tai sisäryhmään kuulumisen merkitseminen (ingroup identity marker: *Kulta, avaa ikkuna.*). Mielipidekirjoitusten asiakasviittauksia ja niiden määritteitä pohditaan analyysiosuudessa myös siitä näkökulmasta, onko sosiaalityöntekijöiden tavassa kirjoittaa arkaluontoisista asioista havaittavissa jonkinlaisia pehmittämiskeinoja.

3 Aineisto

Tutkimuksen aineistona ovat vuosina 1990–1996 ja 2014–2018 Helsingin Sanomissa julkaistut sosiaaliryön asiantuntijoiden mielipidekirjoitukset. Koska tekstit on julkaistu sanomalehdessä, ne ovat julkisia eikä aineistossa siltä osin ole eettisiä ongelmia. Tekstit on nimetty koodeilla. Esimerkiksi koodi HS1/18 tarkoittaa vuonna 2018 julkaistua mielipidekirjoitusta, joka on analysoitu siltä vuodelta ensimmäisenä. Numerointi ei siis etene julkaisupäivän, vaan analysointijärjestyksen mukaan. Mielipidekirjoituksia ei ole kirjoitettu tätä tutkimusta varten, vaan ne ovat syntyneet sosiaaliryöntekijöiden halusta ottaa kantaa johonkin asiaan. Aineisto on siis omalla tavallaan luonnollisesti ilmenevää (naturally occurring) sosiaaliryötä – termi, jota Hall ym. (Hall ym. 2014: 3) käyttävät. Se tarkoittaa sosiaaliryön todellisia vuorovaikutustilanteita. Tällaista luonnollisesti ilmenevää sosiaaliryötä on Hallin ym. (Hall ym. 2014: 3) mukaan sosiaaliryössä pyritty tutkimaan, jälkikäteen muisteltujen tilanteiden sijaan. Seuraavissa alaluvuissa kuvataan tarkemmin aineistonkeruuprosessi, tehdyt rajaukset ja aineisto.

3.1 Aineiston keruu ja rajaukset

Aineiston keräämistä varten tutkittiin aluksi Helsingin Sanomien, Aamulehden ja Talentia-lehden mielipideosastolla 2010-luvulla julkaistuja sosiaaliryön asiantuntijoiden kirjoituksia. Helsingin Sanomat on levikiltään Suomen suurin, seitsemänä päivänä viikossa ilmestyyvä sanomalehti (MediaAuditFinland: 13.8.2018). Aamulehti on levikiltään Suomen toiseksi suurin, seitsemänä päivänä viikossa ilmestyyvä sanomalehti (Aamulehti: 13.8.2018). Kumpikin näistä lehdistä on yleismedia eli välittää tietoa kaikista aiheista. Talentia-lehti on sosiaalialan ammattijärjestö Talentian julkaisu, joka ilmestyy yhdeksän kertaa vuodessa ja välittää tietoa sosiaalialaan liittyvistä aiheista. Kaikista näistä lehdistä löytyi sosiaaliryön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksia, joista tehtiin alustavaa tarkastelua eli tutkittiin, viitataan niissä asiakkaisiin ja jos viitataan, miten.

Talentia-lehdessä vuosina 2015–2018 (ennen 10.4.2018) oli julkaistu kaikkiaan 21 mielipidekirjoitusta. Näistä valtaosa oli sosiaalialan asiantuntijoiden julkaisemia. Osa teksteistä koski sosiaalialan ryöntekijöiden asemaa tai jotakin muuta aihetta kuin sosiaalialaa. Asiakkaaseen viittaamista tarkasteltiin niissä kirjoituksissa, jotka koskivat sosiaalialan asiakastyötä tai sosiaalialan

asiakkaiden elämää. Asiakasviittauksia löytyi, mutta kirjoituksia oli liian vähän tutkimusaineistoksi. Niitä oli liian vähän myös vertailuaineistoksi Helsingin Sanomien aineiston kanssa.

Aamulehdestä löytyi mielipidekirjoituksia *sosiaalityö*-hakusanalla 16 kappaletta vuosilta 2015–2018 (ennen 24.5.2018 julkaistuja). Näistä sosiaalityön asiantuntijoiden kirjoituksia oli vain kuusi. Nämä kirjoitukset analysoitiin tarkasti, mutta niidenkin määrän todettiin lopulta olevan riittämätön pääaineistoksi tai edes vertailuaineistoksi. Aamulehden osalta etsittiin mielipidekirjoituksia myös vuosilta 1990–1996. Ennen vuotta 1994 kirjoitettuihin mielipidekirjoituksiin ei päässyt käsiksi eikä vuosina 1994–1996 löytynyt yhtään mielipidekirjoitusta *sosiaalityö*-hakusanalla.

Näin ollen tutkimuksen aineisto koostuu Helsingin Sanomissa julkaistuista, sosiaalityön asiantuntijoiden kirjoittamista mielipidekirjoituksista. Ne on julkaistu Helsingin Sanomissa vuosina 2014–2018 (24.5.2018 mennessä) ja vuosina 1990–1996. Tutkimusta ohjasi halu saada selville, miten sosiaalityön asiantuntijat nykyään viittaavat asiakkaisiin ja millaisia määritteitä he asiakasviittauksissa käyttävät. Tästä syystä aineistoksi kerättiin vuoden 2018 mielipidekirjoitukset ja jatkettiin keräämistä siitä taaksepäin, kunnes mielipidekirjoituksia oli riittävästi aineistoksi. Koko tutkimuksen käynnistelyn ja aineistonkeruun ajan pohdittiin, että jokin vertailu voisi tuottaa hyödyllistä tietoa ja myös helpottaa olennaisten asioiden näkemistä aineistosta. Sekä *Talentia*-lehteen (yleismediassa vs. ammattilehdessä julkaistut mielipidekirjoitukset) että Aamulehden (Helsingin Sanomissa vs. Aamulehdessä julkaistut mielipidekirjoitukset) vertailu vesittyi, koska niissä oli julkaistu mielipidekirjoituksia liian vähän. Näistä syistä johtuen toiseksi aineistoksi otettiin Helsingin Sanomissa 1990-luvun alussa julkaistut sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoitukset. Tarkaksi ajanjaksoksi määrittyi 1990–1996, koska tuona aikana aineistoksi kelpaavia mielipidekirjoituksia oli suurin piirtein yhtä paljon kuin 2010-luvun aineistossa. Näin eri vuosikymmenten aineistoista saatiin vertailukelpoiset. Motiivi vertailun taustalla on tarkastella, ovatko asiakkaaseen viittaaminen ja asiakasviittausten saamat määritteet muuttuneet 1990-luvun alkuvuosista 2010-luvun jälkipuoliskon vuosiin. Oletuksena oli, että asiakkaaseen viittaaminen olisi esimerkiksi muuttunut neutraalimmaksi (*vammainen, vanhus, alkoholisti* → *asiakas, ihminen*) ja sitä myötä kielellisesti monimutkaisemmaksi (*vammainen, vanhus, alkoholisti* → *vammainen henkilö; vanha ihminen; asiakas, jolla on päihdeongelma*).

Aineisto koottiin Helsingin Sanomien sähköisestä arkistosta. Kirjoituksia haettiin *sosiaalityö*-hakusanalla ja hakutulokset rajattiin mielipideosastolla julkaistuihin. Näillä hakuehdoilla Helsingin Sanomissa oli julkaistu sosiaalityöhön liittyviä mielipidekirjoituksia 164 kappaletta ajalla 2014–2018 ja 164 kappaletta ajalla 1990–1996. Näistä mielipidekirjoituksista vain osa oli sosiaalityöntekijöiden tai muiden sosiaalityön asiantuntijoiden kirjoittamia. Muita kirjoittajia olivat asiak-

kaat, tavalliset kansalaiset, kansanedustajat, muiden alojen asiantuntijat (esim. lääkärit, psykologit, sairaanhoitajat) ja järjestöjen edustajat. Ne rajattiin aineiston ulkopuolelle. Kaikki julkaistut kirjoitukset käytiin läpi ja tutkimuksen tavoitteen mukaan niistä poimittiin sosiaalityön asiantuntijoiden kirjoittamat tekstit. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi mukaan otettiin muutamien muiden asiantuntijoiden mielipidekirjoitukset. Näitä ovat entiset sosiaalityöntekijät, sosiaalityön opiskelijat, johtavat sosiaalityöntekijät, entiset johtavat sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön professorit, dosentit ja tutkijat sekä lastensuojelun palvelupäälliköt, lastensuojelun johtajat, erään lastensuojelutyöryhmän puheenjohtaja, sosiaaliviraston toimistopäälliköt, sosiaalikeskusten johtajat ja sosiaaliohjaajat.

Kirjoittaja määriteltiin sosiaalityön asiantuntijaksi joko allekirjoituksen (*sosiaalityöntekijä Maija Meikäläinen*) tai mielipidetekstiin kirjoitetun informaation perusteella (*”työssäni sosiaalityöntekijänä kohtaan erilaisia ongelmia”*). Jälkimmäisessä tapauksessa allekirjoituksena saattoi olla pelkkä henkilön nimi. Muutamissa tapauksissa kirjoittajan ammatti selvitettiin etsimällä tietoa internetistä kirjoittajan nimellä. Näin toimittiin esimerkiksi, jos allekirjoituksena oli nimi ja *tutkija*. Selvitetiin siis, onko kirjoittaja sosiaalityön vai jonkin muun alan tutkija. Jos allekirjoituksena oli pelkkä nimi eikä asia selvinnyt tekstistäkään, oletettiin kyseessä olevan joku muu kuin sosiaalityön asiantuntija.

Osa sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksista käsitteli jotain muuta kuin sosiaalityötä, kuten yksinhuoltajuutta, feminismiä, lasten liikkumista yöllä ulkona ja huoltajuuskiistoja. Oli myös sellaisia sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksia, joissa käsiteltiin esimerkiksi työntekijöiden kuormitusta tai työntekijöiden kelpoisuusvaatimuksia. Näissä kirjoituksissa ei viitattu asiakkaisiin eikä käsitelty asiakkaita koskevia asioita, eikä niitä siksi otettu aineistoon mukaan.

Lopulta aineistoksi siis otettiin sosiaalityön asiantuntijoiden kirjoittamat mielipidekirjoitukset, joissa käsitellään sosiaalityön asiakastyötä tai sosiaalityön asiakkaita. Jatkossa aineistoa kutsutaan sosiaalityöntekijöiden tai sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksiksi, joista kumpikin termi viittaa koko aineistoon.

3.2 Aineiston esittely

Helsingin Sanomissa on siis julkaistu sosiaalityöhön liittyviä mielipidekirjoituksia 164 kappaletta ajalla 1990–1996 ja 164 kappaletta ajalla 2014–2018. Näistä sosiaalityön asiantuntijoiden kirjoitta-

mia, sosiaalityön asiakastyötä tai sosiaalityön asiakkaita käsitteleviä mielipidekirjoituksia oli Helsingin Sanomissa vuosina 1990–1996 48 kappaletta ja vuosina 2014–2018 57 kappaletta. Aineiston koko on siis yhteensä 105 mielipidekirjoitusta, mikä on nähtävissä taulukossa 1. Kyseisestä taulukosta näkyy myös se, että rajausten mukaisia mielipidekirjoituksia oli yleensä julkaistu vuosittain alle 10 kappaletta. Poikkeusvuosia olivat 1993 (12 kpl), 2014 (15 kpl) ja 2016 (22 kpl). Vuosien 1990–1996 aineistoa kutsutaan jatkossa 1990-luvun aineistoksi ja vuosien 2014–2018 aineistoa 2010-luvun aineistoksi.

Mielipidekirjoitusten määrät vuosittain			
vuosi	määrä	vuosi	määrä
1990	9	2014	15
1991	3	2015	9
1992	3	2016	22
1993	12	2017	8
1994	5	2018	3
1995	7		
1996	9		
yht.	48	yht.	57
Yhteensä vuosina 1990-1996 ja 2014-2018			105

taulukko 1. Mielipidekirjoitusten määrä.

4 Analyysi

Kun aineistoon mukaan otettavat mielipidekirjoitukset oli valittu, niistä kerättiin kaikki asiakasviittaukset analyysia varten Excel-taulukkoon. Varsinaisen viittaamiskohdan (esim. *asiakkaalla*) lisäksi Excel-taulukkoon syötettiin jonkin verran ympäröivää tekstiä, kuten kokonainen virke tai osa siitä (esim. *Asiakkaalla, joka hakee toimeentulotukea, on paljon ongelmia.*). Tästä kokonaisesta katkelmasta poimittiin seuraavaan sarakkeeseen kohta, jossa asiakkaaseen viitataan, siinä muodossa kuin se tekstissä oli kirjoitettu. Seuraavaan sarakkeeseen kirjattiin viittaus perusmuodossa. Excel-taulukkoon merkittiin lisäksi mielipidekirjoitukselle varattu koodi (esim. HS1/90 = vuoden 1990 kirjoituksista ensimmäisenä analysoitu), sen kirjoittaja ja mahdolliset erityishuomiot asiakasviittauksesta.

Kun kaikki mielipidekirjoitusten asiakasviittaukset oli syötetty Excel-taulukkoon, luotiin toinen Excel-taulukko, johon kerättiin kaikki käytetyt asiakasviittaukset perusmuodoissaan. Kun lista oli valmis, ensimmäisestä Excel-taulukosta haettiin kunkin viittaustavan esiintymismäärä ja ne taulukoitiin vuosilta 1990–1996 ja 2014–2018 erillisiin sarakkeisiin. Jo tässä vaiheessa oli nähtävissä joitakin eroavaisuuksia 1990-luvun ja 2010-luvun aineistojen välillä. Jotta aineistosta olisi mahdollista sanoa jotain yleistä yksittäisten sanojen tai ilmausten sijaan, asiakasviittaukset luokiteltiin.

Seuraavissa alaluvuissa kuvataan aineiston tarkempi analyysi ja tulokset. Aluksi esitellään ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli asiakasviittauksiin liittyvä analyysi ja tulokset. Tämän jälkeen kuvataan toiseen tutkimuskysymykseen eli asiakasviittausten määritteisiin liittyvä keruuprosessi, analyysi ja tulokset. Lopuksi pohditaan mahdollisia syitä sekä asiakasviittauksille että niiden määritteille eli vastataan kolmanteen tutkimuskysymykseen.

4.1 Asiakkaaseen viittaaminen

Aineistossa asiakkaaseen viitataan yhteensä 1174 kertaa (1990-luku: 563, 2010-luku: 621). Erilaisia viittauksia on 1990-luvun aineistossa 119, 2010-luvun aineistossa 100 kappaletta. Kun kummankin aineiston erilaisia viittauksia tarkastellaan yhdessä, näissä kahdessa aineistossa on yhteensä 178 erilaista viittausta asiakkaaseen.

Taulukossa 2 on eriteltynä aineiston käytetyimmät viittaustavat. Yksittäisistä, eksplisiittisistä viittauksista käytetyimpiä, kuten taulukosta 2 käy ilmi, olivat *lapsi* (60, 103), *asiakas* (56, 72), *ihminen* (30, 34), *vanhempi* (38, 19), *perhe* (13, 37), *nuori* (10, 17) ja *työtön* (5, 18) – suluissa olevista luvuista ensimmäinen tarkoittaa 1990-luvun aineiston, jälkimmäinen 2010-luvun aineiston esiintymämäärää. Pronomineilla *hän* viitattiin asiakkaisiin 15 ja 18 kertaa ja pronominilla *he* 28 ja 27 kertaa. Implisiittisiä viittauksia asiakkaisiin oli yksittäisenä viittaustapana eniten: 1990-luvulla 106 ja 2010-luvulla 120 kappaletta. Kuten esitetystä ilmi käy, aineistojen välillä on pieniä eroja yksittäisten viittaustapojen käytössä: *lapsi*-viittauksen käyttö on kasvanut huomattavasti, *asiakas*-, *perhe*- ja *työtön*-viittauksen käyttö on kasvanut hieman, kun taas *vanhempi*-viittauksen käyttö on lievästi vähentynyt.

Käytetyimmät viittaukset		
	1990-luku	2010-luku
implisiittiset	106	120
lapsi	60	103
asiakas	56	72
ihminen	30	34
vanhempi	38	19
perhe	13	37
he	28	27
hän	15	18
nuori	10	17
työtön	5	18

Taulukko 2. Käytetyimmät viittaukset.

Jotta aineistosta voitaisiin tehdä yksittäisiä viittauksia yleisempiä havaintoja, viittaukset luokiteltiin. Ensimmäisessä vaiheessa pyrittiin mahdollisimman tarkkaan yläluokkaan, jotta mikään aineiston piirre ei katoaisi liian laveassa yleistyksessä. Tuolloin erilaisia luokkia tuli 52, joten oli ilmiselvää, että niitä oli vielä yhdistettävä. Yleisemmät luokat syntyivät melko helposti. Analyysissä päädyttiin kuuteen luokkaan, jotka ovat 1) Implisiittiset viittaukset, 2) Pronominiviittaukset, 3) Yleiset ihmisviittaukset, 4) Tarkemmat ihmisviittaukset, 5) Asiakkuusviittaukset ja 6) Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset. Luokissa yleispätevyys ja neutraalius vähenevät ja tarkkuus ja leimavuus lisääntyvät luokan numeron kasvaessa. Niille tapauksille, jotka eivät sopineet mihinkään luokkaan, luotiin luokka 7) Muut. Taulukossa 3 on kunkin luokan esiintymämäärät eriteltynä, kummankin aineiston osalta erikseen. Implisiittisiä viittauksia on 1990-luvulla 106 ja 2010-luvulla 120, pronomini- viittauksia 55 ja 58, yleisiä ihmisviittauksia 192 ja 256, tarkempia ihmisviittauksia 24 ja 35,

asiakkuusviittauksia 80 ja 85, asiakkuuden syyn ilmaisevia viittauksia 89 ja 64 ja muut-luokan viittauksia 17 ja 3.

Asiakasviittausten luokat		
	1990-luku	2010-luku
1. Implisiittiset viittaukset	106	120
2. Pronominiviittaukset	55	58
3. Yleiset ihmisviittaukset	192	256
4. Tarkemmat ihmisviittaukset	24	35
5. Asiakkuusviittaukset	80	85
6. Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset	89	64
7. Muut	17	3
YHTEENSÄ	563	621

Taulukko 3. Asiakasviittausten luokat ja niiden esiintymämäärät.

Seuraavissa alaluvuissa esitetään tulokset luokittain. Kussakin alaluvussa ovat tulokset sekä 1990-luvun että 2010-luvun aineistosta. Kunkin luokan yhteydessä kerrotaan, millaisia viittauksia kyseiseen luokkaan kuuluu. Luokkien esittelyn jälkeen nostetaan omissa alaluvuissaan esiin yksittäisiä kiinnostavia asiakasviittauksia.

4.1.1 Implisiittiset viittaukset

Implisiittisissä viittauksissa asiakasta ei julkilausutusti mainita, vaan viittaus syntyy kontekstissa. Tiililä (2007: 141–142, 216) havaitsi vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelupäätöksiä tutkiessaan, että niissä oli odotettua vähemmän viittauksia hakijaan. Tiililän analyysin mukaan tekstin alussa nimetyn vastaanottajan voidaan ajatella olevan tekstissä läsnä, vaikka häntä ei eksplisiittisesti mainita. Tiililän tutkimat päätöstekstit on osoitettu hakijalle, siis asiakkaalle, ja ne myös lähetetään tälle. Silti Tiililän aineiston teksteissä on ilmauksia, kuten *kuljetustarve jatkuu*, sen sijaan, että asia ilmaistaisiin esimerkiksi ”*kuljetustarpeen jatkuu*”. Mielipidekirjoitusaineiston osalta tätä havaintoa käytetään perusteluna sille, että asiakasviittauksiksi on laskettu myös sellaiset tapaukset, joissa asiakasta ei eksplisiittisesti ilmaista: jos jopa hakijalle itselleen osoitetuissa päätöksissä julkilausutua viittaamista asiakkaaseen vältetään, vaikka tekstin implisiittiset viittaukset kohdistuvat välttämättä, tarkasti ja ainoastaan kyseiseen asiakkaaseen, voidaan ajatella, että tämä on ikään kuin jonkinlainen sosiaalityön tapa pitää asiakas mukana tekstissä mainitsematta häntä suoraan. Tällä aja-

tuksella perustellen voidaan edelleen ajatella, että myös mielipidekirjoitusten implisiittisissä viittauksissa asiakas on läsnä. Kyseiset viittaukset on tässä tutkimuksessa nimetty implisiittisiksi viittauksiksi.

Implisiittisiä viittauksia asiakkaisiin on mielipidekirjoituksissa vuosina 1990-luvun aineistossa 106 ja vuosina 2010-luvun aineistossa 120 kappaletta. 1990-luvun aineistossa implisiittisiä viittauksia on siis 19 % kaikista viittauksista, samoin 2010-luvun aineistossa. Tämä on suurin yksittäinen viittaamistapa. Eroa 1990-luvun ja 2010-luvun aineistojen välillä ei ole. Asiakkaaseen viittaaminen implisiittisesti on tapa häivyttää asiakas näkyvistä – Tiilikälän (2007: 215) termin henkilön taka-alastamista. Implisiittiset viittaukset ovat mielipidekirjoitusaineistossa yleispätevin, epätarkin ja neutraalein tapa viitata asiakkaaseen.

Tapoja jättää asiakas kielellisesti julkipanematta on aineistossa kaksi. Valtaosassa tapauksista *asiakas*-sanalle tai muulle asiakkaaseen viittaavalle sanalle olisi virkkeessä paikka, mutta se jätetään mainitsematta. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi seuraavat:

hoitoon pääsy on lähes mahdotonta (HS2/90)

Mikäli nämä palvelut eivät ole riittäviä (HS3/90)

se korvaisi työssäkäynnistä aiheutuvia erityiskustannuksia (HS6/90)

oikeuslaitos on siis vahvasti mukana vastentahtoisissa huostaanotoissa (HS8/93)

useiden kuukausien ajan ei tarvitse odottaa. (HS7/96)

Aktiivimallilla ongelma korjataan asettamalla pakote entistä tiukemmaksi. (HS3/18)

Käytännössä teemme myös monenlaisia arkea helpottavia päätöksiä, (HS4/16)

kuten ohjaamme turvakotiin (HS4/16)

Parhaimmillaan lastensuojelutyö on arjen kohtaamisia ja voimaantumisen kokemuksia. (HS4/14)

Vanhuspalvelulain muutos lisää yksinäisyyttä (HS11/14)

Kaikissa näissä esimerkkilauseissa sanottu koskee nimenomaan asiakasta ja niihin kaikkiin voisi halutessaan myös sijoittaa *asiakas*-sanana tai muun asiakkaaseen viittaavan sanan, kuten *lapsi* tai *vanhus*. Myös Tiililän (2007: 122) aineistossa on tällaisia tapauksia, joissa ilmauksessa on paikka vastaanottajalle, mutta sitä ei silti ilmaista – esimerkiksi *Kela korvaa sairaudenhoidon saamiseksi tehdyt matkat*, jossa *hakijalle*-sana on jätetty virkkeestä pois.

Mielipidekirjoitusaineistossa viitataan asiakkaisiin muutamia kertoja myös passiivia käyttäen:

Palveluja käytetään runsaasti. (HS3/90)

mutta apua tarvitaan entistä enemmän myös psyykkiseen jaksamiseen. (HS1/93)

aiheutuu yhteiskunnalle menoja myös rikoksista, joita tehdään riippuvuuden ylläpitämiseksi. (HS3/91)

Toisin sanoen sosiaalietuksia jätetään hakematta (HS22/16)

Myös Tiililän (2007: 122) aineistossa vastaanottajaan viitataan passiivilla (*haettu kuljetustuki hylätään*), mikä on erityisen silmiinpistävää kyseisessä aineistossa, koska tekstit on osoitettu hakijalle (voisi siis olla *Hakemanne kuljetustuki hylätään*). Saeedin (2009: 169) mukaan passiivirakenteita saatetaan joissakin tilanteissa käyttää hämärtämään agentin henkilöllisyyttä. Edellä olevissa mielipidekirjoitusaineiston esimerkeissä passiivin käyttäminen on kenties juuri tällaista: halutaan jättää julkilausumatta, ketkä täsmällisesti käyttävät palveluja runsaasti, tarvitsevat apua psyykkiseen jaksamiseen, tekevät rikoksia ja jättävät sosiaalietuksia hakematta. Vaikuttaa passiivista huolimatta kuitenkin selvältä, että näillä virkkeillä viitataan juuri sosiaalityön asiakkaisiin.

4.1.2 Pronominiviittaukset

Mielipidekirjoituksissa asiakkaisiin viitataan myös pronomineilla, 1990-luvulla 55 kertaa (10 % kaikista viittauksista), 2010-luvulla 58 kertaa (9 % kaikista viittauksista), kuten taulukosta 4 ilmenee. Pronominiviittauksista yleisimpiä ovat persoonapronominit, joita on pronomini viittauksista 43 kappaletta 1990-luvulla ja 45 kappaletta 2010-luvulla. Asiakkaaseen viittaamisessa persoonapronomineista käytetään yksikön ja monikon 3. persoonan pronomineja *hän* ja *he*, joista *he*-pronominia

käytetään kummassakin aineistossa enemmän: 1990-luvulla *he* 28 ja *hän* 15 esiintymää, 2010-luvulla *he* 27 esiintymää, *hän* 18 esiintymää. Asiakkaaseen viittaamiseen käytetään yksittäisiä kertoja myös demonstratiivipronomineja *tämä* ja *ne*, samoin refleksiivipronominia *itse* (ks. ISK 2004: 717). Relatiivipronominilla asiakkaaseen viitataan vain kerran (*kuka*). Lisäksi asiakkaaseen viitataan kvanttoripronomineilla *joku*, *jokainen*, *kaikki*, *moni*, *usea* ja *kukaan* (ks. ISK 2004: 726–745). Kvanttoripronomineja käytetään sekä 1990-luvulla että 2010-luvulla 8 kertaa.

Pronominiviittaukset	1990-luku	2010-luku
he	28	27
hän	15	18
tämä	1	2
ne	0	1
joku	3	1
jokainen	0	1
kaikki	3	2
moni	1	3
usea	1	0
itse	2	2
kuka	1	0
kukaan	0	1
YHTEENSÄ	55	58

Taulukko 4. Pronominiviittaukset.

Pronominien käyttö viittaamisessa on normaalia kielenkäyttöä eikä millään tavalla vain näihin mielipideteksteihin tai asiakasviittauksiin erityisesti liittyvää. Niillä esimerkiksi vähennetään tekstissä toistoa. Asiakkaaseen viittaaminen pronominilla on siis implisiittisen viittauksen tavoin neutraali tapa tehdä se. Pronominiviittaus on tarkempi ja vähemmän yleispätevä kuin implisiittinen viittaus: sillä viitataan kontekstissa määrittyvään tiettyyn asiakkaaseen tai tiettyihin asiakkaisiin, jotka on aiemmin tekstissä mainittu. Pronominiviittaus ei kuitenkaan irrallisena sanana ole kohdettaan tarkasti määrittävä, verrattuna seuraaviin luokkiin, joissa asiakasviittaus myös asiayhteydestä irrotettuna viittaa tiettyyn tai tiettyntyyppiseen asiakkaaseen.

4.1.3 Yleiset ihmisviittaukset

Mielipidekirjoitusaineistossa asiakkaaseen viitataan myös yleisillä ihmiseen viittaavilla sanoilla. Näistä sanoista ei siis käy millään lailla ilmi, että kyseessä olisi sosiaalityön asiakas. Kaikki tähän luokkaan kuuluviksi määritellyt sanat näkyvät taulukossa 5. Siitä käyvät ilmi myös kunkin yksittäisen viittauksen esiintymismäärät 1990-luvun ja 2010-luvun aineistossa. Taulukon 5 lopussa näkyy luokan esiintymien kokonaismäärä: 1990-luvulla asiakkaisiin viitataan yleisillä ihmisiin viittaavilla sanoilla 192 kertaa, mikä on 1990-luvun kaikista asiakasviittauksista 34 %. 2010-luvulla asiakkaisiin viitataan mielipidekirjoituksissa yleisillä ihmisiin viittavilla sanoilla 256 kertaa, mikä on 2010-luvun kaikista asiakasviittauksista 41 %. Yleisten ihmisviittausten käyttö on siis hieman lisääntynyt. Luokan eniten käytetty yksittäinen viittaustapa on *lapsi*, joka näkyy taulukossa 5 harmaalla pohjalla: 1990-luvulla sitä on käytetty 60, 2010-luvulla 103 kertaa. *Lapsi*-sanalla viittaamista käsitellään erikseen alaluvussa 4.1.8.1.

Yleiset ihmisviittaukset	1990-luku	2010-luku
ihminen	30	34
ihmisryhmä	2	0
väestöryhmä	0	1
henkilö	4	3
yksilö	5	3
toimija	0	1
lapsi	60	103
nuori	10	17
aikuinen	7	1
vauva	1	4
iäkäs	0	1
vanhus	8	2
vanhusväestö	1	0
mies	3	4
nainen	0	2
poika	1	0
vanhempi	38	19
äiti	2	6
isä	2	4
tytär	1	1
esikoistytär	0	1
sisarus	1	0
vaari	1	0
läheinen	0	7
omainen	0	3
perhe	13	37

Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset, 4.1.6). Tässä mielessä luokan sanat ovat sekä neutraaleja että melko yleisen tason sanoja: sanalla voi viitata pääosin hyvin laajaan joukkoon ihmisiä, joista valtaosalla ei ole mitään tekemistä sosiaalityön asiakkuuden kanssa. Taulukosta 6 ilmenevät tähän luokkaan kuuluvat ilmaukset ja niiden esiintymismäärät: 1990-luvun aineistossa tarkempia ihmisviittauksia on 24 kappaletta, 2010-luvun aineistossa 35 kappaletta. Kyseessä on siis hyvin pieni luokka – 1990-luvun aineistossa 4 %, 2010-luvun aineistossa 6 % viittauksista. Se on kuitenkin mukana itsenäisenä luokkana sen sijaan, että nämä viittaukset olisi laitettu Muu-luokkaan. Tähän ratkaisuun päädyttiin siksi, että luokan ilmaukset näyttäytyvät olennaisena viittaustapana yleisten ilmausten ja sosiaalityöhön määritettyjen ilmausten välissä.

Tarkemmat ihmisviittaukset	1990-luku	2010-luku
eläkeläinen	0	1
kotiäiti	0	1
lasten huoltaja	0	1
lapsiperhe	0	1
kansalainen	6	6
kaupunkilainen	1	0
vantaalainen	0	1
helsinkiläinen	2	2
tamperelainen	1	0
työssäkäyvä	1	0
työt aloittava	1	0
työikäinen	0	1
pienyrittäjä	0	1
kuollut	0	1
vainaja	0	3
asukas	1	2
yksin asuva (yksinasuva + yksin asuva)	0	2
kotona asuva	2	0
yksinhuoltaja	0	1
maahanmuuttaja	0	5
maahan tullut	0	1
irakilaisperhe	0	1
16-17-vuotias	0	1
18 vuotta täyttänyt	1	0
ikäluokka	1	0
aikuisopiskelija	0	1
oppilas	2	0
opettaja	2	0
henkilökunta	1	0

abortintekijä	0	1
omaishoitaja	0	1
paluumuuttaja	1	0
ovelle kolkuttaja	1	0
YHTEENSÄ	24	35

Taulukko 6. Tarkemmat ihmisviittaukset.

Luokan sanat ovat melko heterogeenisiä, vaikkakin joitain samansuuntaisten merkitysten ryhmiä on. Tällaisia ovat esimerkiksi kansalaisuutta tai kuntalaisuutta ilmaisevat sanat *kansalainen*, *kaupunkilainen*, *vantaalainen*, *helsinkiläinen* ja *tamperelainen*. Omaksi ryhmäkseen voi ajatella myös työn kautta määritellyt ilmaukset *eläkeläinen*, *työssäkäyvä*, *työt aloittava*, *työikäinen* ja *pienyrittäjä*. Perheeseen liittyviä, mutta tarkempia kuin yleisten ihmisviittausten luokassa, ovat *kotiäiti*, *lapsiperhe*, *irakilaisperhe*, *lasten huoltaja* ja *yksinhuoltaja*. Myös asumiseen liittyvät viittaukset voi nähdä omana ryhmänään: *asukas*, *yksin asuva* ja *kotona asuva*. Maahantulijoihin liittyvät sanat muodostavat oman ryhmänsä: *maahanmuuttaja*, *maahan tullut* ja *paluumuuttaja*. On myös ikää määrittäviä viittauksia *16–17-vuotias*, *18 vuotta täyttänyt* ja *ikäluokka*. Kouluun liittyvien viittausten ryhmä sisältää sanat *aikuisopiskelija*, *opettaja* ja *oppilas*. Omaksi ryhmäksi voi ajatella myös kuolleeseen viittaavat *kuollut* ja *vainaja*. Yksittäisiä viittaustapoja ovat *henkilökunta*, *abortintekijä*, *omaishoitaja* ja *ovelle kolkuttaja*.

4.1.5 Asiakkuusviittaukset

Viides luokka sisältää viittaukset, jotka selkeimmin ja suorasanaisimmin julkilausuvat asiakkuuden. Tällaisia viittauksia on 1990-luvun aineistossa 80 kappaletta ja 2010-luvun aineistossa 85 kappaletta. Tämä on kummassakin aineistossa 14 % kaikista viittauksista. On yllättävää, että aineistossa, joka on rajattu sosiaalityön asiakastyötä tai sosiaalityön asiakkaita käsitteleviin mielipidekirjoituksiin, vain 14 %:ssa tapauksista asiakkaaseen viitataan julkilausutusti *asiakkaana*. Toisaalta tulosta voi pitää myös jossain määrin odotuksenmukaisena, jos sitä tarkastelee sen valossa, miten sosiaalityössä asiakkaista kehoitetaan ajattelemaan ja kirjoittamaan (vrt. teoriaosuuden kappale 2.1 Sosiaalityö). Tätä käsitellään tarkemmin luvussa 4.3.1 Syitä asiakasviittauksille.

Luokan yleisin viittaustapa on ylivoimaisesti *asiakas* (1990-luku 56 kpl, 2010-luku 72 kpl), joka on merkitty taulukkoon 7 harmaalla. Sitä käsitellään itsenäisesti alaluvussa 4.1.8.2. Taulukossa 7 näkyvät kaikki asiakkuusviittausten luokan ilmaukset, mistä havaitaan, että luokassa on

mutakin viittauksia, jotka sisältävät *asiakas*-sanat: *asiakaskunta*, *asiakasryhmä*, *kriisiasiakas*, *vanhusasiakas*, *maahanmuuttaja-asiakas*, *asiakasperhe* ja *toimeentulotukiasiakas*. Oma ryhmänsä ovat saajat ja hakijat: *toimeentulotuen saaja*, *toimeentulotuen hakija*, *hakija*, *hakeva*, *anoja* ja *edunsaaja*. Yksi ryhmä ovat käyttäjät: *palvelunkäyttäjä*, *palvelujen käyttäjä* ja *käyttäjä*. Omaksi ryhmäkseen voi ajatella myös ilmaukset *sosiaalipalveluita tarvitseva* ja *sosiaaliturvan varassa elävä*.

Asiakkuusviittaukset	1990-luku	2010-luku
asiakas	56	72
asiakaskunta	2	0
asiakasryhmä	2	0
kriisiasiakas	0	1
vanhusasiakas	1	0
maahanmuuttaja-asiakas	0	1
asiakasperhe	1	2
lastensuojeluperhe	1	0
toimeentulotukiasiakas	2	1
toimeentulotuen saaja	1	1
toimeentulotuen hakija	4	0
hakija	5	2
hakeva	1	0
anoja	1	0
palvelunkäyttäjä	0	1
palvelujen käyttäjä	0	1
käyttäjä	1	0
sosiaalipalveluita tarvitseva	0	1
sosiaaliturvan varassa elävä	0	2
edunsaaja	1	0
asioimassa oleva	1	0
YHTEENSÄ	80	85

Taulukko 7. Asiakkuusviittaukset.

Osa luokan viittauksista paljastaa asiakkuuden juuri sosiaalityöhön liittyväksi: *toimeentulotukiasiakas*, *toimeentulotuen saaja*, *toimeentulotuen hakija*, *sosiaalipalveluita tarvitseva*, *sosiaaliturvan varassa elävä* ja *lastensuojeluperhe*. Osa viittauksista merkitsee yleistä asiakkuutta mihin tahansa organisaatioon: *asiakas*, *asiakaskunta*, *asiakasryhmä*, *kriisiasiakas*, *vanhusasiakas*, *maahanmuuttaja-asiakas*, *asiakasperhe*, *hakija*, *hakeva*, *anoja*, *edunsaaja*, *palvelunkäyttäjä*, *palvelujen käyttäjä*, *käyttäjä* ja *asioimassa oleva*. Kontekstissaan eli tässä aineistossa nämä kaikki kuitenkin viittaavat juuri sosiaalityön asiakkuuteen, mistä syystä on perusteltua luoda niille yhteinen luokka.

Valtaosa asiakkuusviittausten luokan ilmauksista on kielellisesti neutraaleja. Jotkut luokan viittauksista ovat yleisluonteisempia kuin toiset (esim. *asiakas* vs. *vanhusasiakas*). Kaikki luokan viittaukset kuitenkin ilmaisevat asiakkuuden eksplisiittisesti, mistä syystä ne eroavat aiemmista luokista: viittaukset eivät ole samalla tavalla ihmisiin yleispäteviä kuin aiempien luokkien viittaukset. Viittaukset eivät ole kielen näkökulmasta leimaavia tai loukkaavia (vrt. tuleva luokka 6 Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset 4.1.6). Sosiaalityön asiakkuus voidaan kuitenkin todellisessa elämässä kokea leimaavaksi, ja sosiaalityön kumppaniajattelussa asiakas pyritään näkemään kumppanina, siis ennemminkin tasavertaisena ihmisenä kuin asiakkaana (vrt. Juhila 2006: 11–14, 257–261). Tätä käsitellään tarkemmin luvussa 4.3.1 Syitä asiakasviittauksille. Koska asiakkuusviittaukset tuovat eksplisiittisesti julki tämän asiakkuuden, ne eivät ole samalla tavalla neutraaleja kuin aiempien luokkien viittaukset. Tämä on ikään kuin väliluokka neutraalien ja leimaavien viittausten välissä.

4.1.6 Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset

Kuudes luokka sisältää viittaukset, jotka ilmaisevat asiakkaan ongelman, joka samalla on myös sosiaalityön asiakkuuden syy. Luokan kaikki viittaukset näkyvät taulukossa 8, jossa on näkyvillä myös viittausten määrät. 1990-luvun aineistossa asiakkaaseen viitataan tällaisilla ilmauksilla 89 kertaa, joka on 16 % viittauksista. 2010-luvun aineistossa asiakkaaseen puolestaan viitataan tällaisilla ilmauksilla 64 kertaa, joka on 10 % viittauksista. Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset ovat siis vähentyneet. Näiden viittausten määrä on kuitenkin kummassakin aineistossa melko vähäinen.

Ilmaukset, joista ilmi asiakkuuden syy, mutta ei ilmennä suoranaisesti <i>asiakkuutta</i>	1990-luku	2010-luku
työtön	5	18
alkoholisti	10	0
päihdeongelmainen	1	1
huumeiden käyttäjä	1	1
ongelmakäyttäjä	0	1
juoppo	9	0
viinasieppo	5	0
ryypiskelevä	1	0
puhaltanut	2	0
puhaltamisesta kieltäytynyt	1	0
juopporemmi	1	0

juoppoporukka	2	0
asunnoton	4	1
vammainen	1	0
riippuvainen	0	1
riippuvuusongelmasta kärsivä	0	1
riippuvuusongelman läheisyydessä elänyt	0	1
korvaushoitolääkityksessä oleva	0	1
sairas	3	0
potilas	4	5
pitkäaikaispotilas	1	0
pitkäaikaishoidettava	1	0
mielenterveyspotilas	0	3
vanki	3	0
riskiperhe	0	1
uhkasakkolapsi	2	0
huollettava	1	0
alaikäinen	0	3
osatyökykyinen	0	1
työkyvytön	1	0
työstä kieltäytyjä	1	0
työtä tekemätön	1	0
asunnonhakija	1	0
pakolainen	1	1
paperiton	0	7
turvapaikanhakija	1	3
vailla laillista statusta oleva	0	1
pakolaisvanhempi	0	1
perheenkokoaja	0	1
uhri	0	1
raiskatuksi tullut	0	1
kaltoinkohdeltu	0	1
köyhä	0	1
varaton	3	0
huono-osainen	2	1
ääneton	0	1
huonokuntoisin	0	1
puolustuskyvytön	1	0
ongelmainen	1	0
marginaaliryhmä	1	0
vähemmistö	1	0
autettava	1	0
avuntarvitsija	1	0
apua tarvitseva	0	1
hoidossa oleva	1	0
laitoshiinon jäävä	1	0

vanhainkodissa oleva	1	0
heikoimmassa asemassa oleva	0	1
turvattomimmassa asemassa oleva	1	0
hädän keskellä oleva	0	1
nurkkaan ajettu	1	0
itsenäisyytensä ja elämänhalunsa <i>menettänyt</i>	1	0
korvauksiin oikeutettu	1	0
Ahmed-nimi	0	1
Niko	2	0
Pikku-Leena	1	0
Terhi	4	0
YHTEENSÄ	89	64

Taulukko 8. Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset.

Asiakkuuden syyn ilmaisevien viittausten luokka sisältää 67 erilaista ilmausta. Ei ole olennaista mainita niitä kaikkia tässä erikseen, vaan esiin nostetaan muutamia ilmauksia tai niiden ryhmiä. Luokan eniten käytetty yksittäinen viittaus on *työtön* (1990-luku 5 esiintymää, 2010-luku 18). Sitä käsitellään erikseen luvussa 4.1.8.4. Suurin samantyylisten ilmausten ryhmä puolestaan ovat päihdeongelmaan viittaavat ilmaukset. Niitä on 1990-luvun ja 2010-luvun aineistossa yhteensä 14 erilaista: *alkoholisti, päihdeongelmainen, huumeiden käyttäjä, ongelmakäyttäjä, juoppo, viina-sieppo, ryypiskelevä, puhaltanut, puhaltamisesta kieltäytynyt, juopporemmi, juoppoporukka, riippu-vainen, riippuvuusongelmasta kärsivä, korvaushoitolääkityksessä oleva*. 1990-luvun aineistossa päihdeongelmaisiin asiakkaisiin viitataan 33 kertaa, 2010-luvun aineistossa 6 kertaa. Sekä määrän että käytettyjen ilmausten luonteen vuoksi myös näitä käsitellään omassa luvussaan 4.1.8.5.

Yksi asiakkuuden syyn ilmaisevien viittausten ryhmä ovat ihmisen ulkomaiseen taustaan liittyvät ilmaukset. Niitä ovat *pakolainen, paperiton, turvapaikanhakija, vailla laillista statusta oleva, pakolaisvanhempi* ja *perheenkokoja*. Näitä viittauksia on 1990-luvulla 2 kappaletta ja 2010-luvulla 14. Ero aineistojen välillä johtunee yksinkertaisesti siitä, että tällaisia asiakkaita on nykyään enemmän kuin 1990-luvun alussa. Myös näitä viittauksia käsitellään erikseen vielä luvussa 4.1.8.6.

Sairauteen liittyvät viittaukset ovat myös oma ryhmänsä asiakkuuden syyn ilmaisevien viittausten joukossa: *sairas, potilas, pitkäaikaipotilas, pitkäaikaishoidettava, mielenterveyspotilas, hoidossa oleva* ja *laitoshoitoon jäävä*. Myös työhön liittyvistä viittauksista muodostuu yksi ryhmä: *osatyökykyinen, työkyvytön, työstä kieltäytyjä* ja *työtä tekemätön* (näihin lukeutuu osaltaan myös *työtön*). On myös sellainen viittausten ryhmä, jonka yläkäsitettä on hankalahko määritellä, mutta jonka viittaukset kertovat muita ihmisiä hankalammasta asemasta ja avun tarpeesta: *huono-*

osainen, äänetön, marginaaliryhmä, autettava, avuntarvitsija, apua tarvitseva, heikoimmassa asemassa oleva, turvattomimmassa asemassa oleva, hädän keskellä oleva ja nurkkaan ajettu. Yksittäisistä viittauksista mainittakoon *asunnoton, vanki, köyhä ja vammainen*, joista viimeistä tarkastellaan erillisessä alaluvussa 4.1.8.8.

Yksi yllättävä ryhmä ovat erisnimet, joita aineistoissa on yhteensä neljä. Erisnimi-ilmaukset on sijoitettu asiakkuuden syyn ilmaisevien viittausten luokkaan, koska ne viittaavat tiettyihin sosiaalityön tapauksiin ja määrittelevät siten sosiaalityön asiakkuuden syytä eivätkä kuulumisiin, neutraalimpiin luokkiin. 1990-luvun aineistossa erisnimiä on kolme – *Niko, Pikku-Leena* ja *Terhi* – ja näiden esiintymiä seitsemän. 2010-luvun aineistossa erisnimi-ilmauksia on vain yksi, *Ahmed-nimi*, ja se esiintyy vain kerran. Erisnimi-ilmauksia tarkastellaan omassa alaluvussaan 4.1.8.10.

Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset määrittävät kohteensa tarkimmin. Ne paljastavat asiakkaan ongelman ja sosiaalityön asiakkuuden syyn. Viittaukset ovat leimaavia, osa jopa loukkaavia. Ne ovat merkitykseltään kaikkein suppeimmat, ts. niiden tarkoite on suppeampi kuin esimerkiksi *ihmisen, asiakkaan, hänen* tai implisiittisen viittauksen tarkoite.

4.1.7 Muut

Muut-luokkaan jää 1990-luvun aineistossa 16, 2010-luvun aineistossa 3 viittausta. Tämä on kirjattuna myös taulukkoon 9, josta näkyvät myös luokan sisältämät viittaukset. 1990-luvun aineistosta Muut-luokka on 3 %, 2010-luvun aineistosta 1 %. Näistä viittauksista mielenkiintoisia ovat erityisesti ne, joissa asiakkaaksi nimetään jokin muu kuin ihminen: *alakulttuuri, ongelma, tapaus, elämäntilanne* ja *koulu*. Muut ilmaukset liittyvät käymiseen (*kävijä*), pyrkimiseen (*pyrkijä, pyrkivä*), osallistumiseen (*osallistuja, osallistunut*) ja kutsumiseen (*kutsuttu*). Lisäksi luokka sisältää ilmaukset *toinen (heistä), asianosainen, asianomainen, osapuoli* ja *sellainen*. Muut-luokan viittaukset ovat neutraaleja, kenties *ongelmaa* lukuun ottamatta.

Muut	1990-luku	2010-luku
alakulttuuri	1	0
ongelma	1	1
tapaus	1	0
elämäntilanne	0	1
kohderyhmä	1	0

koulu	1	0
toinen (heistä)	1	0
kävijä	2	0
pyrkijä	1	0
pyrkivä	1	0
osallistuja	1	0
osallistunut	1	0
kutsuttu	1	0
asianosainen	0	1
asianomainen	1	0
osapuoli	2	0
sellainen	1	0
YHTEENSÄ	17	3

Taulukko 9. Muut viittaukset.

4.1.8 Kiinnostavia havaintoja asiakkaaseen viittaamisesta

Yleistason tarkastelun lisäksi seuraavissa alaluvuissa tuodaan esiin joitain yksittäisiä havaintoja asiakkaaseen viittaamisesta sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa. Osaa viittauksista käsitellään siksi, että niitä esiintyy aineistossa paljon. Tällaisia ovat *lapsi*, *vanhempi*, *asiakas*, *ihminen*, *perhe* ja *työtön*. Osaa käsitellään siksi, että ne ilmausten joukkona (siis erilaiset samanlaiseen asiakkaaseen viittaavat ilmaukset yhteenlaskettuna) saavat melko paljon esiintymiä aineistossa. Tällaisia ovat viittaukset, jotka liittyvät päihteitä käyttäviin asiakkaisiin ja viittaukset, jotka liittyvät ulkomaalaistaustaisiin ihmisiin. *Läheinen* ja *omainen* ja erisnimiviittaukset ovat käsittelyssä siksi, että niissä on eroja vuosien 2014–2018 ja 1990–1996 aineistojen välillä. Erisnimiviittaukset ovat ylipäänsä kiinnostavia muista ilmauksista eroavana viittaustapana. Lisäksi kommentoidaan lyhyesti viittauksia *vammainen* ja *vanhus*. Ne ovat kiinnostavia tietynlaisen välttämiskehotuksen näkökulmasta: osin julkilausumaton, osin julkilausuttu ohje sosiaalialalla lienee käyttää näiden sijasta jotain muuta ilmausta.

4.1.8.1 *Lapsi* ja *vanhempi*

Mielipidekirjoitusaineiston yleisin yksittäinen asiakasviittaus on siis *lapsi*: 1990-luvun aineistossa se saa 60, 2010-luvun aineistossa 103 esiintymää. Prosentuaalisesti vastaavat lukemat ovat 11 % ja 17 % kaikista asiakasviittauksista. Nämä ovat tässä aineistossa yksittäiselle viittaustavalle todella suuria esiintymämääriä. *Lapsi*-viittauksen yleisyys on melko yllättävää, vaikka lastensuojelu lie-

neekin mediassa käsitellyin sosiaalityön osa-alue (vrt. esim. Sanna Heinonen 2016: 44). Lisäksi 1990-luvun alusta 2010-luvun jälkipuoliskolle *lapsi*-viittausten määrä on aineistossa melkein kaksinkertaistunut, mikä on melko suuri muutos. Tätä selittänevät monet eri asiat.

Yksi selittävä tekijä lieene vilkas lastensuojelun käsittely mediassa. Esimerkiksi Heinonen (2016: 44) puhuu lastensuojelun mediapiikistä 2010-luvulla, jolloin lastensuojelutapaukset saivat paljon huomiota. Jos lastensuojelusta kirjoitetaan mediassa paljon, on luonnollista, että myös *lapsi*-viittausten määrä kasvaa. Tosin lastensuojelun asiakkaita ovat myös esimerkiksi vanhemmat, perheet, nuoret ja vauvat, ja näistä kaikista voisi käyttää myös yleisnimitystä *ihminen* tai suoraa asiakasviittausta *asiakas*. Kenties lastensuojelun asiakastyössä on 1990-luvun alun jälkeen alettu keskittyä enemmän lapsen näkökulmaan ja lapseen, mikä näkyisi myös mielipidekirjoituksissa *lapsi*-viittausten lisääntymisenä. Yksi syy voisi olla myös lisääntynyt keskustelu lasten asemasta, lapsen edusta ja esimerkiksi lastensuojeluasiakasnuorten puheenvuorot mediassa.

Kääriäinen (2013: 63–64) tutki 1990-luvun jälkipuoliskon lastensuojelun asiakastyön kirjauksia ja havaitsi, että lasten sanomia asioita löytyi aineistosta lasten itsensä suuhun pantuna. Kääriäisen mukaan tämä oli uutta verrattuna aiempaan tutkimukseen, jonka aineisto oli vuodelta 1994 (tällä aineistolla ja tutkimuksella Kääriäinen tarkoittaa Törrösen & Mäenpään tutkimuksia vuosina 1995 ja 1996). Kääriäisen aineistossakaan lasten puhetta ei koko aineistoon suhteutettuna ollut kovin paljon, mutta hänen tuloksensa kumosivat silti aiempia tuloksia lasten näkymättömyydestä. Mielipidekirjoitusaineiston asiakasviittaukset kumoavat edelleen tuloksia lasten näkymättömyydestä. Aineistot eivät toki ole keskenään täysin verrattavissa, mutta merkittävää silti on, että mielipidekirjoituksissa *lapsi*-viittaus on yleisin yksittäinen tapa viitata asiakkaaseen. Se osoittaa, että lapsi on tärkeä ’asiakas’ – ja vähintään sen, että lapset eivät sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa ole näkymättömiä, vaan ovat tulleet 1990-luvun alusta 2010-luvun jälkipuoliskolle tultaessa yhä näkyvämmiksi.

Kääriäinen (2013: 85) myös piti lapsen puhetta tehokkaana vaikuttamisen keinona asiakirjoissa. Samansuuntaisesti voisi ajatella *lapsen* käyttämisestä mielipidekirjoituksissa. Lapsi on hyvin neutraali sana siinä mielessä, että lapsi on helppo nähdä syyttömänä esimerkiksi lastensuojelutilanteeseen ja hänen avuntarpeensa melko kiistattomana esimerkiksi kaiken ikäisten, kaikkien yhteiskuntaluokkien ja kaikkien poliittisten vakaumusten edustajien silmissä – jos vertaa tilannetta vaikkapa *aikuiseen*, *työttömään*, *alkoholistiin* tai *toimeentulotukiasiakkaaseen*. Lapsi on ikään kuin neutraali samastumiskohde. *Lapsi*-viittausta käyttäen sosiaalityön on kenties helpompi saada kannattajia tai ihmisiä puolelleen. Tällä ei tarkoiteta, että sosiaalityöntekijät laskelmoisivat sanavalin-

taansa. *Lapsi*-viittaus ei kuitenkaan herätä negatiivisia ennakkoluuloja eikä ole leimaava, joten sosiaalityön asiantuntijoiden ei tarvitse välttää sitä kirjoituksissaan.

Lapsen sosiaalinen vastakohta – Kuirin (2012: 38) termiä lainaten – on *vanhempi*. Kielellisen vastakohtaisuuden lisäksi lapsen ja vanhemman edut saattavat olla lastensuojelussa ristiriidassa keskenään. Kun keskustellaan lastensuojelusta, lapsi ja vanhempi asettuvat usein tästä syystä vastakkain: kumman etu on tärkeämpi, esimerkiksi lapsen oikeus turvalliseen kotiin vai vanhemman oikeus lapseen. *Vanhempi*-viittauksia on yksittäisenä viittaustapana niitäkin mielipidekirjoitusaineistossa melko paljon (monia yksittäisiä viittaussanoja on vain yksi, kaksi tai muutama koko aineistossa). 1990-luvun aineistossa *vanhempi* esiintyy 38 kertaa, 2010-luvun aineistossa 19 kertaa. *Vanhempi*-viittaukset ovat siis hieman vähentyneet, mikä on päinvastaista kehitystä kuin *lapsi*-viittauksilla. Lisäksi *vanhempi* on kummassakin aineistossa harvinaisempi viittaustapa kuin *lapsi* (60 ja 103). 1990-luvulla *lapsen* ja *vanhemman* esiintymien ero on vain 22 esiintymää, kun 2010-luvulla ero on 84 esiintymää. Myös *lapsen* ja *vanhemman* esiintymämäärän ero on siis kasvanut. Sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa *lapsi* on siis *vanhempaa* yleisempi asiakkaaseen viittaamisen tapa, ja tämä ero on vain kasvanut aineistojen välillä.

4.1.8.2 *Asiakas*

Asiakas on sosiaalityöntekijöiden mielipidekirjoitusten yksittäisistä, asiakkaaseen viittaamiseen käytetyistä ilmauksista toiseksi yleisin kummassakin aineistossa. 1990-luvun aineistossa *asiakas* esiintyi 56 kertaa (10 %) ja 2010-luvun aineistossa 72 kertaa (12 %). Kovin suurta muutosta ei tässä ilmauksessa ole tapahtunut. On melko odotuksenmukaista, että *asiakas* on yksi yleisimmistä viittaustavoista. Yhtäältä odotettiin, että *asiakas* esiintyisi sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa vieläkin enemmän. Vaikka sosiaalityön asiakkuus saatetaan kokea leimaavana, *asiakas* on kuitenkin kielellisesti neutraali sana. Lisäksi sosiaalityön asiakastyöstä kirjoitettaessa on joka tapauksessa ilmiselvää, että asiakkaita on ja ne ovat niitä, joista kirjoitetaan. Toisaalta oletettiin, että asiakkaisiin viitataan ihmisiin viittaavilla yleissanoilla (esim. *ihminen*, *nainen*, *lapsi*) *asiakas*-sanan sijaan. Samoin ajateltiin, että asiakkaisiin saatetaan viitata myös täsmällisillä asiakkuuden syyn ilmaisevilla sanoilla (esim. *työtön*, *pakolainen*, *toimeentulotuen hakija*). Kaikkia näitä viittaustyyppejä käytettiin. *Asiakas*-sanalla viittaamisen vähyys selittynee osittain yksinkertaisesti toiston välttämiseksi: on jouhevampaa ja tavanmukaisempaa käyttää vaihtelevia sanoja asiasta, johon viittaa useasti tekstin aikana, kuin toistaa koko ajan samaa ilmausta.

4.1.8.3 Ihminen

Sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa yksittäisistä viittauksista kolmanneksi eniten käytetty on *ihminen*, joka esiintyy 1990-luvulla 30 kertaa ja 2010-luvulla 34 kertaa. Kummassakin aineistossa esiintymien määrä on 5 % kaikista asiakasviittauksista. Tutkimusta aloitettaessa oletus oli, että viittausta *ihminen* (sekä mahdollinen *henkilö*) käytettäisiin aineistossa paljon. Yllättävää siis ei ole, että se on kolmanneksi eniten käytetty asiakkaaseen viittaamisen tapa. Hieman yllättävää sen sijaan on se, ettei *ihminen* esiinny tämän enempää ja että sen esiintymien prosentuaalinen määrä on pysynyt mielipidekirjoituksissa samana 1990-luvun alusta tähän päivään. Oletus, että *ihminen* (tai *henkilö*) tulisi käytetyksi huomattavasti enemmän, perustui siihen, että se on neutraali, yleisen tason melko epämääräinen ilmaus, jolla voidaan viitata kehen tahansa asiakkaaseen. Lisäksi sitä oletettiin käytettävän kiertoilmauksissa, joilla pyrittäisiin välttämään leimaavia viittauksia: esimerkiksi *päihdeiden käyttäjä* -ilmausta kierrettäisiin ilmauksilla *ihminen, jolla on päihdeongelma* tai *päihdeongelmasta kärsivä ihminen*. Sosiaalialan koulutuksessa kehoitetaan ajattelemaan ihmistä ongelmien takana. Lisäksi ajattelutapa, johon kehoitetaan, on enemmänkin ”ihminen, joka tekee tekoja” kuin ”ihminen, joka on jotakin”. Edelleen oletettiin, että *ihmisen* käyttäminen olisi lisääntynyt 2010-luvun aineistossa, koska ajateltiin yleisen ilmapiiriin ja myös sosiaalityön asiantuntijoiden kielenkäytön muuttuneen varovaisemmaksi niin sanotun poliittisen korrektiuden vaatimuksen lisääntymisen myötä.

Syy siihen, ettei *ihminen* noussut aineistossa niin merkittäväksi viittaustavaksi kuin oletettiin, lienee se, että aineistossa käytettiin sen hyponyymeja *mies, nainen, poika, lapsi, aikuinen, äiti, isä* jne. Lienee kielen näkökulmasta katsottuna sujuvampaa ja elävämpää käyttää vaihtelevia sanoja toistoa välttämällä, kuin toistaa säännönmukaisesti *ihmistä*. Jos yleisten ihmisviittausten luokan sanat ajatellaan kaikki *ihmisen* hyponyymeina, alkuperäinen oletus osoittautuu oikeaksi: luokan sanat ovat 1990-luvun aineistoista 34 % (192 kpl) ja 2010-luvun aineistosta 41 % (256 kpl). Kummassakin aineistossa tämä luokka on suurin ja siihen kuuluvien ilmausten osuus on kasvanut 1990-luvun alusta nykypäivään.

4.1.8.4 Työtön

Sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa yksi asiakkaaseen viittaamisen tapa on *työtön*. Vuosina 1990-luvulla *työtön* esiintyi viisi kertaa, 2010-luvulla 18 kertaa. *Työttömiin* viittaaminen

on siis jonkin verran lisääntynyt. Huomionarvoista on se, että *työtön* saa 1990-luvun aineistossa näin vähän esiintymiä, jos otetaan huomioon lama ja suuri työttömyys tuona aikana. Olisi kiinnostavaa pohtia, miksi *työttömistä* ei tuolloin kirjoitettu. Oliko *työtön* tuolloin jotenkin leimaavampi sana kuin nykyään? Oliko *työttömiä* niin paljon, ettei heistä voinut tai tarvinnut erikseen kirjoittaa? Eikö *työttömistä* tuolloin kirjoitettu, koska työttömyys oli verrattain uusi ongelma eikä esimerkiksi pitkäaikaistyöttömiä kenties ollut samassa määrin kuin nykyään? Oliko ongelma niin uusi, ettei siitä vielä kirjoitettu? Eivätkö *työttömät* olleet sosiaalityön asiakkaita tuolloin? Ajateltiin, että ongelma on väliaikainen: kun lama helpottaa, helpottaa myös työttömyys, joten *työttömien* tilannetta ei tarvitse sen suuremmin miettiä? Tällaisia kysymyksiä voi esittää, mutta tämän tutkimuksen menetelmin syytä ei voi löytää.

4.1.8.5 Päihteitä käyttäviin asiakkaisiin viittaaminen

Mielipidekirjoitusten asiakasviittauksissa yksi huomionarvoinen seikka ovat viittaukset päihteitä käyttäviin asiakkaisiin. Aineistojen välillä on melko huomattavia eroja. Kuten taulukosta 10 käy ilmi, 1990-luvulla päihteidenkäyttäjiin liittyviä asiakasviittauksia oli 33, kun taas 2010-luvulla niitä oli vain 6 kappaletta. 1990-luvun aineistosta ne ovat 6 % ja 2010-luvun aineistosta 1 %. Päihteidenkäyttäjäasiakkaisiin viittaaminen on siis vähentynyt.

Päihteidenkäyttäjiin liittyvät ilmaukset	1990-luku	2010-luku
alkoholisti	10	0
juoppo	9	0
viinasieppo	5	0
ryypiskelevä	1	0
puhaltanut	2	0
puhaltamisesta kieltäytynyt	1	0
juopporemmi	1	0
juoppoporukka	2	0
päihdeongelmainen	1	1
huumeiden käyttäjä	1	1
ongelmakäyttäjä	0	1
riippuvainen	0	1
riippuvuusongelmasta kärsivä	0	1
korvaushoitolääkityksessä oleva	0	1
YHTEENSÄ	33	6

Taulukko 10. Päihteidenkäyttäjiin viittaaminen.

Vuosien välillä on muuttunut myös käytettyjen ilmausten tyyli. 1990-luvun mielipidekirjoituksissa päihteidenkäyttäjiin viittaavat ilmaukset ovat *alkoholisti*, *juoppo*, *viinasieppo*, *ryypiskelevä*, *puhaltanut*, *puhaltamisesta kieltäytynyt*, *juopporemmi*, *juoppoporukka*, *päihdeongelmainen* ja *huumeiden käyttäjä* (taulukossa 10 merkitty harmaalla). Näistä *puhaltanut* ja *puhaltamisesta kieltäytynyt* viittaavat tekoon ja ovat sinällään tämän joukon neutraaleimmat. *Päihdeongelmainen* ja *huumeiden käyttäjä* tuntuvat nekin melko neutraaleilta. Myös ilmausta *alkoholisti* voi pitää jollain tavalla neutraalina, jos sen ajattelee viittaavaan kyseisennimiseen sairauteen. *Juoppo*, *juopporemmi*, *juoppoporukka*, *viinasieppo* ja *ryypiskelevä* sen sijaan ovat todella leimaavia ja loukkaavia viittauksia – kenties koko aineiston loukkaavimmat. Lisäksi ne kuuluvat enemmänkin puhekielen rekisteriin kuin sosiaalityön asiantuntijoiden sanomalehteen kirjoittamien mielipidekirjoitusten kieleen. Asiallisuus on niistä kaukana. 2010-luvun mielipidekirjoituksissa päihteidenkäyttäjiin viittaavat ilmaukset puolestaan ovat *päihdeongelmainen*, *huumeiden käyttäjä*, *ongelmakäyttäjä*, *riippuvainen*, *riippuvuusongelmasta kärsivä* ja *korvaushoitolääkityksessä oleva*. Näistä viittauksista käy ilmi, että kyse on päihteidenkäyttäjistä, mutta ilmaukset ovat kuitenkin neutraaleja; niissä ei ole loukkaavaa sävyä. Viittauksista vain *päihdeongelmainen* ja *huumeiden käyttäjä* esiintyvät kummassakin aineistossa. Viittaukset päihteidenkäyttäjiin ovat siis 2010-luvun aineistossa vähäisemmän esiintymismääränsä lisäksi muuttuneet huomattavasti vähemmän loukkaavaksi, kuin mitä 1990-luvun aineiston viittaukset ovat.

Päihteidenkäyttäjät tuskin ovat merkittävästi vähentyneet, kuten eivät heidän päihteidenkäyttötapansaakaan, joten näillä seikoilla ero ei selity. Viittausten vähenemistä ja muuttumista neutraalimmiksi voisi selittää sosiaalityön ajattelutavan muutoksella: kenties aiemmin päihteidenkäyttö nähtiin yksilön valintana, kun taas nykyään sitä selitetään enemmän sairautena. Sillä, miten päihteidenkäyttöä yhteiskunnassa selitetään, on vaikutusta siihen, miten päihteidenkäyttäjistä puhutaan ja miten heihin viitataan. Kenties myös yleinen varovaisempi kirjoittamisen tapa ja poliittiseen korrektiuteen pyrkiminen voi olla syynä näiden viittausten muuttumiseen.

4.1.8.6 Ulkomaalaistaustaisiin ihmisiin viittaaminen

Aineistossa on myös viittauksia ulkomaalaistaustaisiin asiakkaisiin. Heihin viitataan aineistossa 13 erilaisella tavalla, jotka näkyvät taulukossa 11. Viittaukset on kerätty eri viittausluokista (luvut 4.1.4–4.1.6). 1990-luvun aineistossa tällaisia viittauksia on vain 2, kun taas 2010-luvun aineistossa niitä on 23 kappaletta. 1990-luvun aineistossa käytetyt viittaukset ovat *pakolainen* ja *turvapaikan-*

hakija. Tämä lienee asiakasryhmä, jonka määrä on vähitellen 1990-luvun alusta nykypäivää kohti kasvanut ja monimuotoistunut. Jos 1990-luvun alussa tuli lähinnä kiintiöpakolaisia ja turvapaikanhakijoita, ovat tämän asiakasryhmän tilanteet muuttuneet muun muassa vuoden 2015 pakolaistulvan myötä, jolloin pakolaisia vain tuli maahan rajojen yli. Tämä näkyy myös sosiaalityöntekijöiden mielipidekirjoituksissa erilaisten viittaustapojen lisääntymisenä (vrt. *pakolainen*, *turvapaikanhakija* vs. *paperiton*, *perheenkokoaja*, *vailla laillista statusta oleva*). Toisaalta ulkomaalaistaustaisten ihmisten määrä on myös yksinkertaisesti kasvanut 1990-luvun alusta, mikä sekin näkyy sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa näiden viittaustapojen esiintymismäärän kasvuna.

Viittaukset ulkomaalaistaustaisiin asiakkaisiin	1990-luku	2010-luku
pakolainen	1	1
paperiton	0	7
turvapaikanhakija	1	3
vailla laillista statusta oleva	0	1
pakolaisvanhempi	0	1
perheenkokoaja	0	1
maahanmuuttaja	0	5
maahanmuuttaja-asiakas	0	1
maahan tullut	0	1
irakilaisperhe	0	1
Ahmed-nimi	0	1
YHTEENSÄ	2	23

Taukukko 11. Viittaukset ulkomaalaistaustaisiin asiakkaisiin.

4.1.8.7 Läheinen ja omainen

2010-luvun aineistossa asiakkaaseen viitataan myös sanoilla *läheinen* (7 kertaa) ja *omainen* (3 kertaa). 1990-luvun aineistossa näitä tai näihin verrattavia viittauksia ei ole. Näiden sanojen ilmaantuminen ei ole kielellinen ilmiö; sanat eivät ole uusia, niiden merkitys ei ole muuttunut tai muuta vastaavaa. Nämä viittaukset kertonevat sen sijaan ajattelutavan muutoksesta sosiaalityössä tai yhteiskunnassa yleisesti. Omaiset ja läheiset on heidätkin alettu nähdä sosiaalityön asiakkaina eikä vain sosiaalityön asiakkaan omaisena tai läheisenä. Esimerkiksi päihteidenkäyttäjien omaisille ja läheisille on alettu järjestää omia ryhmiä (AL-Anon), samoin mielenterveysomaisille. Sosiaalityöhön on siten syntynyt kokonaan uusi asiakasryhmä ja sitä myöden viittaustapa, mikä näkyy myös sosiaalityöntekijöiden kirjoittamissa mielipidekirjoituksissa.

4.1.8.8 *Vammainen*

Koko sosiaalityöntekijöiden mielipidekirjoitusaineistossa *vammainen* esiintyy vain yhden kerran, 1990-luvun aineistossa. Osin tämä kertoo siitä, että sosiaalityön asiantuntijat eivät kirjoita tämän asiakasryhmän asioista (kenties se ei ole sosiaalityön keskiössä oleva ryhmä). Niihin kielellisiin tapoihin, joilla viitataan ihmisiin, joilla on jokin vamma, olisi kiinnostava jossain toisessa tutkimuksessa paneutua.

4.1.8.9 *Vanhus*

Aineistossa asiakkaisiin viitataan myös sanalla *vanhus*. 1990-luvun aineistossa sana esiintyy 8 kertaa ja 2010-luvun aineistossa kaksi kertaa. Ero on hyvin pieni, joten siitä ei voi esittää kovin vahvoja väitteitä. 2010-luvun aineistossa esiintyy kerran myös *iäkäs*, joka viittaa samaan asiakasryhmään. Aineistojen perusteella *vanhus*-sanan käyttö on vähentynyt. Kummassakin aineistossa esiintymiä on kuitenkin niin vähän, että tämä saattaa olla myös normaalia vaihtelua, joka ei johda muutokseen, vaan jää pysyväksi vaihteluksi.

Toisaalta on myös huomattava, että *vanhus* on alun perin ollut merkitykseltään neutraali sana siinä missä esimerkiksi *nuori* on edelleen: *vanhus* on merkinnyt vain vanhaa ihmistä. Sittemmin sanassa on kuitenkin tapahtunut semanttinen muutos, jossa sana on alkanut saada negatiivista sävyä eli se on pejoratiivistunut – Kuirin (2012: 43–45) termiä käyttäen. Kun *vanhus* saa negatiivista sävyä merkitykseensä, sitä oletettavasti aletaan välttää tilanteissa, joissa halutaan puhua vanhoista ihmisistä neutraalisti. *Vanhus*-sanan pienempi esiintymismäärä 2010-luvun aineistossa voi siis olla merkki tästä tai sitten kyseessä on vain normaali variaatio.

4.1.8.10 Erisnimiviittaukset

Yksi yllättävä seikka sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa on erisnimellä viittaaminen. Tämä tehtiin aina asiakkaan etunimellä. 1990-luvun aineistossa tällaisia viittauksia oli seitsemän, 2010-luvun aineistossa yksi. Taulukosta 12 on luettavissa, että 1990-luvun aineistossa nämä viittaukset ovat *Niko*, *Pikku-Leena* ja *Terhi* ja 2010-luvun aineistossa *Ahmed-nimi*.

Erisnimiviittaukset	1990-luku	2010-luku
Ahmed-nimi	0	1
Niko	2	0
Pikku-Leena	1	0
Terhi	4	0
YHTEENSÄ	7	1

Taulukko 12. Erisnimiviittaukset.

Yllättävää näissä viittauksissa on se, että sosiaalityötä sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakkaiden nimiä siis ei saa paljastaa. Asiakkaiden nimien käyttäminen mielipidekirjoituksissa selitynee kuitenkin sillä, että kyseiset nimet on esitetty julkisuudessa jo ennen mielipidekirjoitusten kirjoittamista; tapauksista on kirjoitettu *Nikon*, *Pikku-Leenan* ja *Terhin* tapauksina. Se, ovatko *Niko*, *Pikku-Leena* ja *Terhi* asiakkaiden todellisia nimiä vai mediaa varten alun perin muutettuja, ei tässä tutkimuksessa ole tiedossa eikä se ole tämän tutkimuksen kannalta olennaista. Erisnimiviittaukset eroavat aineiston kaikista muista viittauksista siinä, että ne viittaavat tiettyihin asiakastapauksiin eivätkä yleisesti asiakkaisiin. Yllättävää on myös se, ettei 2010-luvun aineistossa tällaisia viittauksia ole (*Ahmed-nimi* on erilainen, siitä lisää seuraavassa kappaleessa): Vuonna 2012 isä ja äitipuoli murhasivat 8-vuotiaan Eerikan, mitä tapausta ja sen seurauksena lastensuojelun sosiaalityötä käsiteltiin tulevana vuosina paljon mediassa. Tapaus oli oikeudessa 2015, mikä osuu mielipidekirjoitusaineiston vuosiin. Olisi voinut olettaa, että kyseisestä tapauksesta tuolloin jälleen kirjoitettaisiin myös mielipideosastolla.

1990-luvun ja 2010-luvun aineiston erisnimiviittaukset eroavat toisistaan. *Niko*, *Pikku-Leena* ja *Terhi* ovat selvästi viittauksia tiettyyn, kyseisennimiseen henkilöön. Ilmaus *Ahmed-nimi* sen sijaan viittaa kyseisen tyylisiin nimiin. Kontekstissaan eli asunnon saamisen vaikeuteen liittyvässä mielipidekirjoituksessa lause *Ahmed-nimi sulkee ovet* näyttää tarkoittavan, että asunnon saamista voi vaikeuttaa ei-suomalaisilta vaikuttava nimi eikä sinällään juuri nimi Ahmed. *Ahmed-nimi*-viittaus näyttää siis viittaavan yleisesti ulkomaalaistaustaisiin henkilöihin eikä juuri johonkin tiettyyn Ahmed-nimiseen asiakkaaseen. *Ahmed-nimi*-ilmaus on yksittäisenä ilmauksena yksi aineiston kiinnostavimmista, sillä se on yksi kekseliäimmistä tavoista viitata ulkomaalaistaustaiseen henkilöön. Lisäksi se tuo esiin sen, että jo pelkkä nimi asuntohakemuksessa voi estää asunnon saamisen – siis jo ennen kuin vuokranantaja on edes tavannut henkilöä.

4.1.9 Yhteenveto asiakasviittausten neutraaliudesta ja leimaavuudesta

Yleisemmin luokiteltuna sosiaalityön asiantuntijoiden kirjoittamien mielipidekirjoitusten asiakasviittaukset jakautuvat kolmeen erilaiseen viittaustapaan: neutraaleihin viittauksiin, leimaaviin viittauksiin ja kielellisesti neutraaleihin viittauksiin. Luokat 1–4 eli implisiittiset viittaukset, pronomini- viittaukset, yleiset ihmisviittaukset ja tarkemmat ihmisviittaukset määrittyvät neutraaleiksi viittauksiksi. Luokka 6 eli asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset määrittyvät leimaaviksi viittauksiksi. Näiden päätyyppien väliin sijoittuu luokka 5 eli asiakkuusviittaukset, jonka ilmaukset ovat kyllä kielellisesti neutraaleja, mutta joita voidaan pitää sosiaalityön sisäisessä puhetavassa tavallaan leimaavana. Asiakkuusviittausten luokkaan kuuluva sana *asiakas* esimerkiksi on kielellisesti neutraali sana verrattuna esimerkiksi leimaavaan *juoppoon*. Jo pelkkä sosiaalityön asiakkuus saatetaan kuitenkin kokea leimaavaksi tai häpeälliseksi. Näistä syistä johtuen asiakkuusviittauksia ei ole sijoitettu neutraaleihin viittauksiin eikä leimaaviin viittauksiin. Muut-luokka on jätetty neutraali-leimaava- jaottelun ulkopuolelle. Taulukosta 13 selviää neutraalien (377, 469), leimaavien (89, 64) ja kielellisesti neutraalien (80, 85) viittausten määrä eriteltynä 1990-luvun ja 2010-luvun aineistossa. Taulukosta on luettavissa myös yksittäisten luokkien ilmausten määrä.

NEUTRAALIT		1990-luku	2010-luku
	Implisiittiset viittaukset (1)	106	120
	Pronominiviittaukset (2)	55	58
	Yleiset ihmisviittaukset (3)	192	256
	Tarkemmat ihmisviittaukset (4)	24	35
	yhteensä	377	469
LEIMAAVAT			
	Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset (6)	89	64
KIELELLISESTI NEUTRAALIT			
	Asiakkuusviittaukset (5)	80	85
MUUT			
	Muut (7)	17	3
YHTEENSÄ		563	621

Taulukko 13. Neutraalien, leimaavien ja kielellisesti neutraalien viittausten määrät.

Taulukossa 14 puolestaan on nähtävissä neutraalien (vaaleampi harmaa) ja leimaavien ilmausten (tummempi harmaa) prosenttiosuus aineiston kaikista viittauksista, eriteltynä 1990-luvun ja 2010-luvun aineistosta. 1990-luvun aineistossa neutraaleja viittauksia on 67 %, leimaavia 16 % ja

kielellisesti neutraaleja 14 %. 2010-luvun aineistossa neutraaleja viittauksia on 75 %, leimaavia 10 % ja kielellisesti neutraaleja 14 %. Kummassakin aineistossa neutraalien viittausten määrä on siis selvästi yli puolet, mutta neutraalien asiakasviittausten määrä on lisääntynyt ja leimaavien viittausten määrä vähentynyt sosiaalityön ammattilaisten mielipidekirjoituksissa 1990-luvun alusta 2010-luvun lopulle tultaessa.

NEUTRAALIT		1990-luku	2010-luku
	Implisiittiset viittaukset (1)	19 %	19 %
	Pronominiviittaukset (2)	10 %	9 %
	Yleiset ihmisviittaukset (3)	34 %	41 %
	Tarkemmat ihmisviittaukset (4)	4 %	6 %
	yhteensä	67 %	75 %
LEIMAAVAT			
	Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset (6)	16 %	10 %
KIELLISESTI NEUTRAALIT			
	Asiakkuusviittaukset (5)	14 %	14 %
MUUT			
	Muut (7)	3 %	1 %

Taulukko 14. Neutraalien, leimaavien ja kielellisesti neutraalien viittausten prosenttiosuudet aineistossa.

Jos kielellisesti neutraalit viittaukset eli asiakkuusviittaukset määriteltäisiin neutraalien viittausten ryhmään kuuluvaksi, neutraalien viittausten määrä aineistossa olisi vielä suurempi: 1990-luvun aineistossa 81 % ja 2010-luvun aineistossa peräti 89 % viittauksista. Määrittelee asiakkuusviittaukset neutraaleiksi tai ei, aineiston perusteella voi todeta, että sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaisiin pääosin neutraaleilla ilmauksilla. Luvussa 4.3.1 Syitä asiakasviittauksille pohditaan, mikä tätä voisi selittää. Samaisessa luvussa pohditaan myös sitä, miksi sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaisiin leimaavilla ilmauksilla.

4.2 Asiakasviittausten määritteet

Asiakasviittaukset saavat sosiaalityöntekijöiden mielipidekirjoituksissa myös määritteitä, jotka tarkentavat asiakkaasta muodostuvaa kuvaa. Näiden määritteiden analyysiin tähtää tutkimuksen toinen tutkimuskysymys. Kiinnostus asiakkaisiin viittaamiseen nousi siitä ajatuksesta, että sosiaalityössä

korostetaan neutraalien ilmausten käyttöä asiakkaista puhuttaessa (mm. Roivas & Karjalainen 2013, Laaksonen ym. 2011). Asiakkaista kirjoitettaessa heihin on kuitenkin jollain tavalla viitattava. Jos pyritään käyttämään neutraaleja pääsanoja, kuten *ihminen*, syntyy oletettavasti tilanteita, joissa puhuakseen asioista täsmällisesti sosiaalityöntekijän on pääsanana määritteillä tarkennettava, millaisesta asiakkaasta on kysymys – siis kirjoitettava esimerkiksi *ihminen, jolla on päihdeongelma* tai *päihdeongelmasta kärsivä ihminen* tai *vammainen henkilö*.

Oletus tutkimusta aloittaessa oli, että sosiaalityöntekijät käyttävät paljon neutraaleja pääsanoja ja tarkentavat niitä määritteillä. Kielellisestä näkökulmasta tarkasteltuna tällainen toimintatapa tekee teksteistä monimutkaisempia, kuin jos käytettäisiin tarkkaa pääsanaa yksinään – esimerkiksi *päihdeidenkäyttäjää* tai *vammaista*, jotka ovat asiakasta leimaavia. Jos sosiaalityöntekijät ovat omaksuneet tavan käyttää sellaisia pääsanoja, jotka eivät leimaa asiakasta, heidän on joissain tilanteissa kuitenkin pakko määritellä asiakasta tarkemmin. Kiinnostavaa on se, ovatko tällaiset määritteet leimaavia, vaikka niiden pääsanat olisivat neutraaleja. Tämä tuntuu mahdolliselta, ehkä jopa oletusarvoiselta.

Kiinnostavaa on myös se, ovatko määritteet ennen pääsanaa (*päihdeongelmainen asiakas*) vai sen jälkeen (*asiakas, jolla on päihdeongelma*). Neutraalimman vaikutelman tuntuisi antavan jälkimmäinen, jossa ensin tulee neutraali pääsana ja sitten tarkemmat, leimaavat määritteet. Kysymys on jotakuinkin seuraava: onko olennaisempaa määritellä asiakas ensin *ihmiseksi* ja vasta toissijaisesti joksikin muuksi vai määritellä asiakas ensin *päihdeongelmasta kärsiväksi* ja vasta toissijaisesti *ihmiseksi*? Kiinnostavaa on sekin, kuinka usein neutraali pääsana eli asiakasviittaus (*asiakas, ihminen, henkilö...*) esiintyy yksinään, kuinka usein sitä määritellään ja kuinka usein milläkin tavalla (sivulauseilla, esim. *ihminen, joka hakee toimeentulotukea* tai sanaa ennen tulevin määrein, *mielenterveysongelmasta toipuva asiakas*).

Määritteisiin liittyviä kysymyksiä on lähestytty Excel-taulukoinnin avulla niitäkin. Sellaiset asiakasviittaukset, joissa on pääsanana lisäksi määritteitä, on kerätty omaan Excel-taulukkoonsa. Viittauksista on kirjattu taulukkoon pääsana sekä siinä muodossa, kuin se ilmauksessa on, että perusmuodossa. Määritteet on kirjattu taulukkoon kokonaisuudessaan. Sen lisäksi on määriteltä, onko määrite ennen pääsanaa vai sen jälkeen, millainen määrite on kyseessä ja montako sanaa määritteessä on.

Asiakasviittaukset saavat määritteitä 1990-luvun aineistossa 112 kertaa ja 2010-luvun aineistossa 118 kertaa, kuten taulukosta 15 käy ilmi. 1990-luvun aineistossa määritteen saa 20 % ja 2010-luvun aineistossa 19 % asiakasviittauksista. Tilanteissa, joissa asiakasta määritellään tarkem-

min sekä ennen että jälkeen pääsanana, on laskettu kaksi esiintymää. Tällainen on esimerkiksi seuraava, josta on lihavoitu ennen ja jälkeen *kohderyhmiä*-pääsanana olevat määrittelyt: *Kunnat tulkitsevat myös vapaasti, ketkä ovat niitä sosiaalisia kohderyhmiä, jotka otetaan toimeentuloturvan piiriin.*

Määritteet		
	1990-luku	2010-luku
kaikki viittaukset	563	621
viittaukset, joissa määrite	112	118
prosenttiosuus	20 %	19 %

Taulukko 15. Määritteet.

On hieman yllättävää, että määritteitä sisältävien asiakasviittausten määrä on pysynyt samana 2010-luvulle tultaessa. Odotuksenmukaisempaa olisi ollut se, että määritteiden määrä asiakasviittauksissa olisi kasvanut 1990-luvulta, koska kielenkäytön neutraaliuteen ja poliittiseen korrektiuteen on alettu kiinnittää enemmän huomiota.

Seuraavissa alaluvuissa esitellään tulokset ja analyysi määritteiden osalta.

4.2.1 Määritteen paikka ja sanamäärä

Asiakasviittausten tarkempia määritteitä tarkasteltiin ensinnäkin niiden sijainnin mukaan. Tutkittiin siis, ovatko määritteet ennen pääsanana vai sen jälkeen. Kuten taulukosta 16 on nähtävissä, valtaosassa tapauksista asiakasviittausten tarkemmat määritteet olivat ennen pääsanana eli asiakkaaseen viittaavaa sanaa: 1990-luvun aineistossa määritteet olivat ennen pääsanana 91 tapauksessa (81 %) ja 2010-luvun aineistossa 101 tapauksessa (86 %). Pääsanana jälkeen määritteet olivat näin ollen 1990-luvun aineistossa 21 kertaa (19 %) ja 2010-luvun aineistossa 17 kertaa (14 %).

	1990-luku	2010-luku
ennen pääsanana	91	101
pääsanana jälkeen	21	17
YHTEENSÄ	112	118

Taulukko 16. Määritteiden paikka.

Määritteiden sijainti valtaosassa tapauksista ennen pääsanaa on yllättävää. Ei niinkään kielen näkökulmasta, sillä lienee yksinkertaisempaa – ja vähäsanaisempaa – sanoa vaikkapa *alistettu asunnoton alkoholisti* kuin *alkoholisti, joka on alistettu ja asunnoton*. Tämä lienee kielen näkökulmasta tyypillisempi tapa sijoittaa määritteet. Yllättävyys syntyy sosiaalityön ajattelutavasta, jonka mukaan tulisi ensisijaisesti ajatella ihmistä ja toissijaisesti hänen ongelmaansa. Oletus tutkimusta aloittaessa oli, että tämä ajattelutapa näkyisi myös määritteiden sijoittamisessa suhteessa pääsanaan eli että määritteet sijoitettaisiin pääsananjälkeen.

Määritteet ovat sanamäärältään hyvin erilaiset riippuen siitä, onko määrite ennen pääsanaa vai sen jälkeen. Kuten taulukosta 17 käy ilmi, ennen pääsanaa olevat määritteet ovat keskimäärin kahden sanan mittaisia sekä 1990-luvun että 2010-luvun aineistossa ja vaihteluväli on 1–9 sanaa. Pääsananjälkeen olevat määritteet puolestaan ovat keskimäärin seitsemän sanaa 1990-luvun aineistossa ja kahdeksan sanaa 2010-luvun aineistossa. Pääsananjälkeen olevien määritteiden sanamäärän vaihteluväli on 1990-luvun aineistossa 2–12 sanaa ja 2010-luvun aineistossa 4–16 sanaa.

Määritteiden sanamäärä		
	1990-luku	2010-luku
ennen pääsanaa, keskiarvo	2	2
pääsananjälkeen, keskiarvo	7	8
ennen pääsanaa, vaihteluväli	1-7	1-9
pääsananjälkeen, vaihteluväli	2-12	4-16

Taulukko 17. Määritteiden sanamäärä.

Ennen pääsanaa olevat määritteet ovat siis sekä keskimäärin että vaihteluväliltään vähempisanaisia kuin pääsananjälkeen olevat määritteet. Tämä johtunee yksinkertaisesti siitä, että määriterakenteet ennen pääsanaa ja määriterakenteet pääsananjälkeen ovat kielellisesti erilaiset. Seuraavissa alaluvuissa näitä määriterakenteita eritellään tarkemmin.

4.2.2 Määritteiden tyypit

Pääsananjälkeen tulevat määritteet ovat kaikki relatiivilauseita, kaikki niistä alkavat *joka-*pronomiinilla sen eri taivutusmuodoissa ja kaikkien niiden pääsana on substantiivi (ISK 2004: 1110–1114). Alla on muutama esimerkki aineistosta.

keskittyä asiakkaisiin, joiden elämäntilanne vaatii sosiaalityön osaamista. (HS5/93)

henkilö, jonka sairauspäiväraha-oikeus on loppunut ja eläke hylätty (HS4/95)

lasten, joiden kasvatuksesta vanhemmat eivät kenties kykene huolehtimaan (HS6/95)

vanhemmista, jotka tarvitsevat lastensuojelun apua (HS9/14)

ihmisiä, jotka eivät pysty hoitamaan asioitaan eivätkä valvomaan omia etujaan.
(HS3/16)

Ennen pääsanaa olevat määritteet vaihtelevat rakenteeltaan. Yleisimmin määrite on 1) adjektiivi, 2) substantiivi–partisiippi-rakenne tai 3) genetiivimuotoinen substantiivi. Adjektiiveja on määritteinä 1990-luvun aineistossa 24 ja 2010-luvun aineistossa 36 kappaletta. Esimerkkejä adjektiivimääritteistä ovat muun muassa seuraavat:

***heikomman** ihmisen oikeuksien peräämisessä* (HS5/94)

*turvannut yhteiskunta-rauhan omalla työskentelyllään **vähäosaisten** kansalaisten parissa* (HS5/17)

*saattaa pikemmin heikentää kuin parantaa **haavoittuvien** lasten* (HS1/15)

*myös **vanhojen** ihmisten yksinäisyyttä tulisi tarkastella eriarvoisuuden näkökulmasta.*
(HS11/14)

Substantiivi-partisiippirakenteita on 20 ja 14, joista esimerkkejä ovat seuraavat:

*sosiaalivirasto tukee **työt aloittavia** asiakkaitaan työlisällä* (HS5/90)

*ja toisaalta **riitelyä ylläpitäviin** vanhempiin.* (HS3/93)

*Näille **nurkkaan ajetuille** ihmisille olisi turvattava oikeus itsellisyteen* (HS5/96)

*jos **riippuvuusongelmasta kärsivä** omainen ei tunnu saavan apua* (HS2/17)

*esimerkiksi **lastensuojelua tarvitseva** lapsi* (HS2/16)

***apua tarvitsevia** perheitä uhkasi jääminen kahden viranomaistahon väliin.* (HS4/14)

Genetiivimuotoisia substantiiveja on määritteinä 7 ja 13 kertaa. Nämä substantiivit ovat sosiaalityön eri palveluiden, kaupungin tai alueen nimiä ja tarkentavat siis, minkä tai kenen asiakkaasta on kyse.

***sosiaalityöntekijöiden ja psykologien** asiakkaiden oikeuteen kuuluu* (HS1/91)

*Hoidamme tietyn **asuinalueen** asiakkaita vauvasta vaariin.* (HS4/93)

***Helsingin** alkoholisteja suljettu hoidosta pois* (HS3/92)

***Aikuissosiaalityön** asiakkaana on ollut suuri* (HS5/17)

***lastensuojelun** asiakkaat joutuvat odottamaan ensitapaamista jopa kuukauden* (HS7/16)

***Päihdehuollon** asiakkaista joka toisella on myös mielenterveysongelmia* (HS10/14)

Loput ennen pääsanaa olevista määritteistä ovat pääosin joko yksin esiintyviä substantiiveja tai partisiippeja tai erilaisia yhdistelmiä adjektiiveista, substantiiveista ja partisiipeista. Näistä kukin saa niin vähän osumia, että niitä ei eritellä yksittäin.

4.2.3 Määritteiden merkityssisältö

Määritteet luokiteltiin sen mukaan, millaista lisätietoa ne asiakasviittaukseen tuovat. Luokittelua tehdessä alkoi näyttää siltä, että määritteet asettuvat samankaltaisiin luokkiin kuin asiakasviittaukset. Määritteet 1) tarkentavat, minkä tai kenen asiakkaasta on kyse, 2) kertovat asiakkuuden syyn tai asiakkaan ongelman, 3) tarkentavat asiakasviittausta jollain yleisellä seikalla, joka ei ole ongelma tai asiakkuuden syy. 1990-luvun aineistossa sellaisia määritteitä, jotka tarkentavat, minkä tai kenen asiakkaasta on kyse, on 20 kappaletta ja 2010-luvun aineistossa 31 kappaletta. Asiakkuuden syyn tai asiakkaan ongelman kertovia määritteitä on 1990-luvulla 52 kappaletta ja 2010-luvulla 51 kappaletta. Asiakasviittausta jollain yleisellä seikalla tarkentavia määritteitä on 1990-luvulla 35 kappaletta ja 2010-luvulla 27 kappaletta. Eniten määritteillä siis tarkennettiin asiakkuuden syytä tai asiakkaan ongelmaa.

Määritteitä tarkasteltiin myös siitä näkökulmasta, ilmaisevatko ne neutraaleja vai leimaavia asioita. Määritteet, jotka tarkentavat asiakasviittausta jollain yleisellä seikalla (luokka 3), ovat kaikki neutraaleja. Alla on esimerkkejä tällaisista määritteistä:

*jota on maksettu **työssäkäyville** toimeentulotuen saajille (HS6/90)*

*kokoukseen kutsutaan kaikki osapuolet, **joita tilanne koskee** (HS9/95)*

*Aikuissosiaalityön tarpeessa eivät ole vain **perheettömät** työikäiset. (HS1/18)*

*välineitä **kaikenikäisten** lasten kohtaamiseen. (HS1/14)*

Määritteet, jotka kertovat asiakkuuden syyn tai asiakkaan ongelman (luokka 2), ovat pääosin leimaavia. Esimerkkejä tällaisista määritteistä ovat seuraavat:

*lapset, eläkeläiset, vammaiset ja muuten **vajaaväkiset** kansalaiset. (HS1/91)*

Alistetut asunnottomat alkoholistit ovat (HS3/92)

jättävät lapset perheisiin, joissa vanhemmat ovat lähes ihmishirviöitä. (HS10/93)

aktiivimalli sisältää toimijan, jonka kuuluisi olla se työtön. (HS3/18)

joilla on valmiudet kohdata vakavia ja kriisiytyneitä elämäntilanteita. (HS9/16)

pakolaisina Suomeen tulleille perheenkokoajille (HS17/16)

Määritteet, jotka tarkentavat, minkä tai kenen asiakkaasta on kyse (luokka 1) asettuvat ikään kuin kahden muun luokan väliin. Nämä määritteet ovat kielellisesti neutraaleja nimeten vain yksinkertaisesti sen palvelun, jonka asiakkaasta on kysymys – esimerkiksi *lastensuojelu*, *aikuis-sosiaalityö* ja *sosiaalityö*. Kuten asiakasviittaustenkin analyysissa, myös määritteiden osalta on kuitenkin otettava huomioon se, että sosiaalityön asiakkuus itsessään voidaan kokea leimaavaksi, arkaluontoiseksi asiaksi. Näin ollen tämän luokan määritteet ovat kielellisesti neutraaleja, mutta koska ne tuovat asiakkuuden eksplikoidusti esiin, ne eivät ole samalla tavalla neutraaleja kuin asiakasviittauksia yleisellä seikalla tarkentavat määritteet (luokka 3). Näin ollen ne on syytä jättää erilliseksi sekä neutraaleista että leimaavista määritteistä.

4.2.4 Pääsanojen neutraalius ja leimaavuus

Tarkastelua varten poimittiin myös määritteiden pääsanat eli asiakasviittaukset. Yli kymmenen esiintymää aineistossa saivat yksittäisistä sanoista *lapsi* (1990-luku 17 kpl, 2010-luku 22 kpl), *asiakas* (1990-luku 14 kpl, 2010-luku 21 kpl) ja *ihminen* (1990-luku 14 kpl, 2010-luku 13 kpl).

Pääsanat luokiteltiin samoihin luokkiin kuin asiakasviittaukset (luku 4.1). Määritteitä saavia asiakasviittauksia oli luokittain seuraavasti, kuten taulukosta 18 voi lukea: Yleiset ihmisviittaukset 1990-luku 57 kpl (51 %), 2010-luku 70 kpl (59 %); Asiakkuusviittaukset 1990-luku 19 kpl (17 %), 2010-luku 25 kpl (21 %); Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset 1990-luku 21 kpl (19 %), 2010-luku 14 kpl (12 %); Tarkemmat ihmisviittaukset 1990-luku 6 kpl (5 %), 2010-luku 7 kpl (6 %); Muut 1990-luku 9 kpl (8 %), 2010-luku 2 kpl (2%).

Pääsanojen määrät luokittain		
	1990-luku	2010-luku
Yleiset ihmisviittaukset	57	70
Asiakkuusviittaukset	19	25
Asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset	21	14
Tarkemmat ihmisviittaukset	6	7
Muut	9	2

Taulukko 18. Pääsanojen määrät luokittain.

Yleisimmin määritteitä siis saivat yleiset ihmisviittaukset (51 % ja 59 % tapauksista), mikä onkin oletusarvoista: ne ovat epätarkimpia, joten ne kaipaavat eniten tarkennusta määritteillä. Melko oletusarvoista on sekin, että asiakkuusviittausten luokan ilmaukset saavat määritteitä, koska ne ovat melko epätarkkoja: esimerkiksi *asiakas* ei ole kovin tarkka ilmaus siinä mielessä, että se ei kerro, minkä palvelun tai millaisesta asiakkaasta on kysymys. Mitä tarkemmin asiakkaaseen viittamiseen käytetty sana itsessään määrittelee asiakasta, sitä vähemmän olettaisi olevan tarvetta määritteille (vrt. esim. *asiakas* ja *toimeentulotukiasiakas* tai *perhe* ja *lastensuojeluperhe*).

Yllättävää sen sijaan on se, että myös asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset saavat jonkin verran määritteitä (lievästi enemmän 1990-luvun mielipidekirjoituksissa). Tätä määrää tosin nostavat melko paljon kaksi yksittäistä mielipidekirjoitusta, joissa hyvin monin tavoin kuvaillaan alkoholisteja (HS2/96 ja HS3/92). Näissä mielipidekirjoituksissa tuntuu tavoitteena olevan kertoa alkoholisteihin liittyviä asioita poikkeuksellisen kuvailevasti eikä niinkään neutraalisti todeten.

Neutraaleja pääsanoja ovat yleiset ihmisviittaukset ja tarkemmat ihmisviittaukset, mikä tekee neutraalien pääsanojen osuudeksi 1990-luvun aineistossa 56 % ja 2010-luvun aineistossa 65 %. Leimaavia pääsanoja ovat asiakkuuden syyn ilmaisevat viittaukset, mikä 1990-luvun aineistosta on 19 % ja 2010-luvun aineistosta 12 %. Kielellisesti neutraaleja pääsanoja ovat asiakkuusviittaukset, joita on 1990-luvun aineistossa 17 % ja 2010-luvun aineistossa 21 %.

4.2.5 Pääsana + määritteet – lopputuloksena neutraali vai leimaava asiakasviittaus?

Jotta analyysi asiakasviittauksista ja niiden määritteistä saatiin täydeksi, tarkasteltiin myös sitä, millaisia kokonaisuuksia asiakasviittaukset määritteineen ovat. Tämän tarkastelun keskiössä oli se, ovatko kokonaisuudet neutraaleja vai leimaavia. Asiakasviittauksen (siis pääsanon) ja sen määrit-

teen kokonaisuus voi rakentua neljällä eri tavalla: 1) asiakasviittaus ja sen määritteet ovat neutraaleja, 2) asiakasviittaus ja sen määritteet ovat leimaavia, 3) asiakasviittaus on neutraali, määritteet leimaavia tai 4) asiakasviittaus on leimaava, määritteet neutraaleja. Vain ensimmäinen tapaus jättää asiakasviittauksen lopultakin neutraaliksi. Muissa kolmessa tapauksessa asiakasviittauksen kokonaisuus saa leimaavan sävyn.

Asiakasviittausten ja niiden määritteiden analyysi kokonaisuutena tästä neutraalius-leimaavuus-näkökulmasta osoitti, että valtaosa kokonaisuuksista on leimaavia: 1990-luvun aineistossa 52 % ja 2010-luvun aineistossa 61 % tapauksista. Asiakasviittaus ja sen määrite -kokonaisuuksista neutraaleja on 1990-luvun aineistossa 29 % ja 2010-luvun aineistossa 22 %.

Loput asiakasviittaus ja sen määrite -kokonaisuudet eivät ole määriteltävissä leimaaviksi eivätkä neutraaleiksi, vaan ne kuvaavat sosiaalityön asiakkuutta. Ne kuuluvat siis kielellisen neutraaliuden, mutta mahdollisen todellisen elämän leimaavuuden kategoriaan, josta on tässä tutkimuksessa aiemminkin puhuttu. Tällaisia tapauksia on kahdenlaisia. Ensinnäkin tällaisia tapauksia ovat ne, joissa asiakasviittaus (pääsana) kuuluu asiakkuusviittausten luokkaan ja määritteet ovat neutraaleja. Tällaisia on 1990-luvun aineistossa 6 kappaletta (5,5 %) ja 2010-luvun aineistossa 5 kappaletta (4 %). Toinen tapaus ovat ne, joissa asiakasviittaus (pääsana) kuuluu mihin tahansa muuhun luokkaan kuin asiakkuuden syyn ilmaiseviin viittauksiin – siis neutraaleihin luokkiin – ja määritteet vain tarkentavat, minkä palvelun asiakkaasta on kyse. Näitä on 1990-luvun aineistossa 14 % ja 2010-luvun aineistossa 12 %.

4.3 Syitä asiakasviittauksille ja niiden määritteille

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään kolmatta tutkimuskysymystä eli sitä, millaisia syitä on löydettävissä asiakasviittauksille ja niiden määritteille. Aluksi pohditaan syitä asiakasviittauksille ja sitten määritteille.

4.3.1 Syitä asiakasviittauksille

Neutraalit viittaukset

Kun pohditaan syitä erilaisille asiakasviittauksille, asiaa pyritään tarkastelemaan eri suunnista ja nimenomaan tässä kontekstissa: sosiaalityöntekijöiden kirjoittamina mielipidekirjoituksina. Heikkisen (2002: 21) mukaan lingvistikissa tekstintutkimuksessa konteksti voi tarkoittaa myös tekstin rekisteriä, tekstilajia ja ideologiaa. Asiakasviittauksia ja niiden määritteitä pohditaan suhteessa muihin rekistereihin (virkakieli, vrt. myös intertekstuaalisuus), tekstilajeihin (asiakaskirjaus, päätös, laki) tai ideologian kaltaisiin asioihin (miten on soveliasta tai kohteliasta nimetä, miten asiakas sosiaalityön koulutuksessa opetetaan näkemään jne.). Kääriäinen (2003: 130) esittelee Fairloughin 1997 kehittämän mallin, jossa konteksti jakautuu tilanteeseen, puitteisiin ja yleisiin olosuhteisiin: Tilanne on välitön tilannekonteksti. Puitteet ovat tilannetta ympäröivien institutionaalisten käytäntöjen konteksti. Yleinen olosuhde on yhteiskunnan ja kulttuurin kokonaiskehys. Tässä tutkimuksessa nämä voisivat olla esimerkiksi 1) tilanne: sosiaalityöntekijöiden kirjoitukset Helsingin Sanomien mielipideosastolla, 2) puitteet: sosiaalityön kirjoittamisen tavat ja sitä säätelevät normit, viranomaistyö ja 3) yleinen olosuhde: yhteiskunnallinen keskustelu. Asiakasviittauksia ja niiden määritteitä tarkastellaan siis eri ulottuvuuksilla. Kontekstin nähdään tässä tutkimuksessa olevan ikään kuin kaikki se, missä valossa asiakasviittausten ja niiden määritteiden syitä tarkastellaan.

Kuten tutkimuksen teoriaosuudessa on kerrottu, kirjoittaminen on keskeinen osa sosiaalityötä ja arkisessa työssä kirjoitetaan paljon. Laaksonen ym. (2011: 38, 43, 46–50) ja Roivas ja Karjalainen (2013: 101, 124, 148–149) esittelevät useita asiakirjatyyppejä, joiden kirjoittaminen sosiaalityöntekijöiden on työssään hallittava. Sosiaalityöntekijöiden voi olettaa olevan melko tietoisia kirjoittamisestaan. Yhtäältä paljon kirjoittaminen, toisaalta kirjoittamisen tiedostaminen vaikuttanevat myös siihen, miten ja millaisin sanavalinnoin sosiaalityöntekijät mielipidekirjoituksia kirjoittavat. Roivas ja Karjalainen (2013: 101) painottavat myös, että sosiaalityössä kirjoittamisella on suuri merkitys, sillä kirjoitetut asiakirjat toimivat päätösten pohjana tai ovat päätöksiä. Mäkitalo (2014: 35) muistuttaa samasta asiasta: siitä, millaiseen kategoriaan sosiaalityöntekijä asiakkaan nimeää, voi seurata eriasteista puuttumista asiakkaan elämään – siis esimerkiksi vapaaehtoista tai pakollista. Myös tämä kirjoittamisen vaikuttaminen todelliseen maailmaan vaikuttaa kirjoittamisen tapaan ja sanavalintoihin. Laaksonen ym. (2011: 38, 42, 53) korostavat, että sosiaalityöntekijöiden tulee tiedostaa tämä kirjoittaessaan ja kiinnittää huomiota sekä siihen, mitä että miten he kirjoitta-

vat. He (Laaksonen ym. 2011: 53), kuten myös Roivas ja Karjalainen (2013: 102, 124), vaativat sosiaalityöntekijöiltä vastuun kantamista asiakirjojen kirjoittamisessa. Roivas ja Karjalainen (2013: 102–104) vaativat sosiaalialan viestinnältä myös eettisyyttä, sillä asiakkaiden asiat ovat henkilökoh-
taisia ja intiimejä. Kaikki tämä vaikuttanee siihen, että sosiaalityöntekijät viittaavat asiakkaisiin mielipidekirjoituksissaan pääosin neutraalisti. Mielipidekirjoituksilla ei tietenkään ole samanlaista suoraa vaikutusta asiakkaiden elämään kuin päätösasiakirjoilla tai asiakaskirjauksilla. Koska sosiaa-
lityöntekijät kuitenkin työssään kirjoittavat paljon ja joutuvat pyrkimään mahdollisimman neutraa-
liin ilmaisutapaan, jotta eivät loukkaa tai leimaa asiakasta, tämä näyttäytynee myös mielipidekirjoi-
tuksissa.

Todelliseen elämään vaikuttamisen lisäksi sosiaalityön kirjoittamista ohjaavat useat lait, joissa säädetään muun muassa siitä, että asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä kirjatut tiedot. Tämä vaikuttanee sosiaalityöntekijöiden tapaan kirjoittaa näitä asiakirjoja ohjaten käyttämään neutraalia, kunnioittavaa ja hienotunteista sanastoa. Myös Kääriäinen (2003: 133) katsoo kirjoittamisen muuttuvan tästä syystä monimutkaiseksi ja arvolatautuneeksi. Mielipidekirjoitusten neutraaleille sanavalinnoille asiakasviittauksissa voi hakea perustelua myös tästä: kenties opittu hienotunteinen ja kunnioittava tapa kirjoittaa asiakirjoja ikään kuin valuu myös muuhun työstä kirjoittamiseen eli esimerkiksi mielipidekirjoituksiin. On nimittäin huomattava, että allekirjoittaessaan mielipidekirjoi-
tuksensa sosiaalityöntekijänä tai muuna sosiaalityön asiantuntijana mielipidekirjoitus määrittyy työksi siinä missä asiakirjojen kirjoittaminenkin. Vaikka mielipidekirjoitustekstin tyyli ja vaatimuk-
set eroavat asiakirjakirjoittamisesta, oletettavaa on, että esimerkiksi viittaustavat asiakkaisiin pysy-
vät melko samanlaisina. Kenties julkisuuteen kirjoittaessaan sosiaalityön asiantuntijat pyrkivät jopa vielä neutraalimpaan kieleen ollakseen synnyttämättä ennakkoluuloja asiakkaitaan kohtaan? Valta-
osa mielikirjoituksista on allekirjoitettu ammattinimikkeen lisäksi omalla nimellä. Myös se vaikut-
tanee mielipidekirjoitusten sana- ja muihin valintoihin – aivan kuten Kääriäinen (2003: 133) ajatte-
lee työntekijän nimen näkymisen asiakaskirjaustulosteessa vaikuttavan tapaan kirjoittaa kyseiset
tekstit.

Toisaalta lakien mukaan sosiaalityöntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaiden asiois-
sa ja asiakkaiden asiat ovat salassa pidettäviä, mikä myös voi olla syynä neutraaleiden ilmausten
valintaan mielipidekirjoituksissa. Koska yksittäisten asiakkaiden tilanteista ei saa kertoa julkisuu-
dessa siten, että asiakkaan voisi kirjoituksesta tunnistaa, asiakasviittauksen ja sen määritteiden tulee
olla jossain määrin yleisiä ja epätarkkoja. Jos kyseessä on esimerkiksi pieni paikkakunta, jo sellai-
nen asiakasviittaus kuin *irakilaisperhe*, *pakolaisvanhempi* tai *juoppoporukka* voi johtaa asiakkaan
tunnistamiseen.

Sosiaalityöhön on lakien ohelle saatu kirjoittamiseen liittyviä ohjeistuksia vuonna 2011 (Laaksonen ym. 2011) ja 2013 (Roivas & Karjalainen 2013). Ne ohjaavat käyttämään asiakkaat huomioon ottavaa selkeää, ymmärrettävää, arkista, yksiselitteistä ja pelkistettyä kieltä. Päätösten tulisi niiden mukaan olla kohteliaita ja asiallisia. Kumpikin ohjeistus kehottaa välttämään asiakkaan nimeämistä jonkin yksittäisen ominaisuuden perusteella eli kategorisoimista (*työtön, vaikeavammainen, alkoholisti*). Laaksonen ym. (2011: 39–41) kehottavat välttämään myös sellaisia ilmauksia, joissa on ”moraalisiin kannanottoihin liittyviä sivumerkityksiä”. On siis pyrittävä olemaan loukkaamatta tai leimaamatta asiakasta. Näin vahvat kehotukset ohjeistuksissa vaikuttanevat sosiaalityöntekijöiden yleiseen käsitykseen siitä, miten asiakkaista on soveliaista ja toivottavaa kirjoittaa. Nämä ohjeistukset koskevat asiakirjakirjoittamista, mutta näillä voinee perustella myös sitä, miksi mielipidekirjoituksissa asiakkaisiin viitataan pääosin neutraalein ilmauksin. Roivas ja Karjalainen (2013: 170–175) ohjeistavat myös julkisuuteen kirjoittamista, joka tulee tehdä yleiskielellä ja mahdollisimman neutraalilla tyylillä. Ohje on melko yleinen, mutta ohjaa kuitenkin suuntaan, joka mielipidekirjoitusaineistossa näkyy eli neutraaliin ilmaisuun.

Edellä mainituista syistä johtuen on oletettavaa, että sosiaalityöntekijät kiinnittävät melko paljon huomiota esimerkiksi siihen, millaisia sanoja he asiakkaaseen viitatessaan käyttävät. Koska sosiaalityöntekijät ovat asiakastyöhön liittyvien asiakirjatekstien vaikutuspiirissä, ne vaikuttanevat myös heidän tyyliinsä tai valintoihinsa heidän kirjoittaessaan mielipidekirjoituksia.

Sosiaalityön kirjoittamisesta annetut ohjeet siis kehottavat välttämään kategorioiden käyttämistä asiakkaista. Luokittelu on kuitenkin luonnollista ja normaalia ihmisille ja kielenkäytölle, koska niiden avulla asioiden jäsentäminen helpottuu. Sosiaalityön kirjoittamisen ohjeissa kategorioiden välttämällä tarkoitetaan nimenomaan leimaavien kategorioiden välttämistä. Sekä Laaksonen ym. (2011: 41) että Mäkitalo (2014: 41–42) perustelevat tätä kehotusta sillä, ettei asiakkaan tilanteen kuvailemiseen riitä vain yksi käsite, vaan sitä tulisi kuvata konkreettisesti. Lisäksi Laaksonen ym. (2011: 41) ja Mäkitalo (2014: 41–42) muistuttavat, että kategoriat koetaan helposti loukkaaviksi tai leimaaviksi. Laaksonen ym. (2011: 41) pitävät tällaista leimaavaa luokittelua epäasiallisena ammatillisena toimintana. Viimeinen väite on melko voimakas viesti siitä, miten sosiaalityön ammattilaisten ei tule toimia. Jos sosiaalityön kentällä vallitsee näin voimakas suhtautuminen kategorisointiin, on oletettavaa, että sosiaalityöntekijät välttävät sitä kirjoittaessaan – niin asiakastyön asiakirjoissa kuin myös julkisuuteen kirjoittaessaan. Mielipidekirjoitusaineistossa tämä pyrkimys olla kategorisoimatta loukkaavasti tai leimaavasti näkyy selvästi. Implisiittisissä viittauksissa välteään kokonaan kategorian käyttäminen, koska asiakas ei ole niissä julkilausutusti läsnä. Implisiittiset viittaukset ovat aineiston yleisin yksittäinen viittaustapa. Myös yleisten ihmisviittausten luokan

sanoissa välttyy loukkaavan tai leimaavan kategorian käyttö. Näitä on 1990-luvun aineiston viittauksista 34 %, 2010-luvun aineistosta 41 %. Asiakkuusviittausten luokkakin on kielellisesti neutraali eli leimaavia sanoja ei käytetä. Jo sosiaalityön asiakkuus voidaan kokea arkaluontoisena tai leimaavana, joten tämä luokka ei ole aivan yhtä neutraali kuin kaksi edellistä.

Yksi lisäsy sille, miksi sosiaalityön asiantuntijat viittaavat mielipidekirjoituksissa asiakkaisiin neutraalein ilmauksin kategorisointien sijaan, saattaa löytyä Mäkitalon (2014: 35) ajattelusta. Mäkitalo pitää sosiaalityössä ilmeneviä kategorioita institutionaalisina jäsenkategorioina, mikä tarkoittaa, että ne syntyvät erityisten institutionaalisten toimintojen ja prioriteettien ohessa. Niillä luodaan hänen mukaansa 'tapauksia', joiden parissa voidaan instituutiossa työskennellä, mutta ne eivät varsinaisesti ole kuvauksia ihmisistä itsestään. Tästä ajatuksesta johtaen mielipidekirjoituksissa asiakkaan kategorisoinnille ei ole tarvetta, koska mielipidekirjoituksilla ei pyritä suorittamaan minkään instituution tehtävää.

Mielipidekirjoituksilla ei siis ole samanlaista tehtävää kuin sosiaalityössä kirjoitettavilla asiakirjoilla. Näyttää kuitenkin siltä, että mielipidekirjoituksissa tehdään samanlaisia valintoja, kuin on havaittu asiakirjoissa tehtävän ja kuin on kirjoittamista sosiaalityössä ohjeistettu. Teoriaosuudessa on nimetty sosiaalityön asiakirjoissa käytettävä kieli virkakieleksi, jota termiä käyttävät esimerkiksi Heikkinen (2002: 7–25) ja Tiililä (2007). Virkakielen piirteiden näkymisen – esimerkiksi implisiittiset viittaukset, asiakkaan häivyttäminen – mielipidekirjoituksissa voi ajatella intertekstuaalisuudeksi (ks. 2.3.3). Heikkisen (2002: 21–22) käsite perustava intertekstuaalisuus kuvaa sitä, millaista mielipidekirjoitusten intertekstuaalisuus on: niissä näkyy vaikutteita toisesta tekstilajista eli virkakielestä. Kääriäinen (2003: 138) lisää intertekstuaalisuutta määritellessään tekstilajin ohelle myös kielenkäytön tavat. Virkakieli, asiakaskirjaukset, asiakassuunnitelmat ja päätöstekstit ovat ikään kuin oma 'tekstilajinsa' tai kielenkäytön tapansa, ja näiden 'tekstilajien' tai kielenkäytön tapojen piirteiden näkyminen mielipidekirjoituksissa on intertekstuaalisuutta.

Kääriäinen havaitsi lastensuojelun sosiaalityön asiakirjoja tutkiessaan, että joissakin päätösteksteissä käytettiin lähes samanlaisia sanamuotoja kuin lakiteksteissä (Kääriäinen 2003: 142–145). Tämä on hyvä muistutus siitä, että mahdollisesti myös lakiteksteissä käytetyt sanat tai rakenteet voivat näkyä sosiaalityön asiakirjoissa, mitkä olisivat asiakirjoissa siis intertekstuaalisia viittauksia lakeihin. Lakitekstien vaikutusta voi olla nähtävissä myös sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa. Toisaalta Kääriäinen (2003: 142–145) havaitsi tutkimuksessaan myös, että muistiinpanotekstit ikään kuin kirjoitetaan puhtaaksi päätösten kielelle, mikä tarkoittaa, että muistiinpanoteksteissä laista tunnistettavia sanamuotoja ei esiinny. Termi *asiakaskirjaus* tarkoittaa samaa kuin Kääriäisen termi *muistiinpanoteksti*. Tämä Kääriäisen havainto voisi ennustaa, ettei mieli-

pidekirjoituksissakaan juuri olisi lakitekstien sanamuotoja, sillä mielipidekirjoitukset ovat asiakaskirjausten (= muistiinpanotekstien) tapaan päätöstekstejä vapaamuotoisempia.

Tiililä toteaa (2007: 141–142), että vastaanottajaan viittaaminen vaihtelee aineistossa melko paljon. Hän pitää vaihtelua osoituksena sekä byrokratisaatiosta että debyrokratisaatiosta, koska päätösteksteillä on useita eri funktioita ja ne ovat heterogeenisiä: yhtäältä ne ovat virallisia asiakirjoja, joita perinteisesti luonnehtii muodollinen ja yleispätevä kieli, ja toisaalta ne on suunnattu tietylle vastaanottajalle, jolloin vastaanottajan puhuttelu nousee kirjemäisenä piirteenä valintavaihtoehdoksi. Mielipidekirjoitusaineiston osalta ajatellaan, että koska sosiaalityöntekijät ovat hyvin tottuneita kirjoittamaan ja lukemaan päätöstekstejä ja asiakaskirjauksia, kyseinen ”byrokratia”-tyyli saattaa näkyä heidän kirjoittamissaan mielipidekirjoituksissa. Tekstit ovat siis byrokratiavaikuttavia mielipidekirjoituksia.

Asiakkaaseen viittaaminen neutraaleilla ilmauksilla selittyy osin myös asiakkaiden kunnioittavalla kohtelulla, johon esimerkiksi Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian (2017: 32) julkaisemat Sosiaalialan eettiset ohjeet kehottavat. Kunnioittavan kohtelun yksi osa-alue on kohtelias kielenkäyttö. Kielellistä kohteliaisuutta kasvokkaissa vuorovaikutuksessa ovat Meyerhoffin (2011: 91) mukaan tutkineet Brown ja Levinson. Brown ja Levinson ovat Meyerhoffin mukaan havainneet, että ihmiset pyrkivät kohteliaisuuteen niitä ihmisiä kohtaan, joilla on vähemmän valtaa kuin heillä itsellään. Sosiaalityössä työntekijällä on Juhilan, Mäkitalon ja Noordeggraafin (2014: 21) mukaan valta asiakkaan yli. Näin ollen kohteliaisuussääntö kääntyy toisinpäin: sosiaalityöntekijät pyrkivät olemaan kohteliaita ja kunnioittavia asiakkaita kohtaan, koska nämä ovat työntekijöitä alemmassa asemassa. Perustelua kunnioittavalle kielenkäytölle voi silti hakea Meyerhoffin (2014: 92–93) esittämistä Brownin ja Levinsonin ajatuksista (siitäkin huolimatta, että Brown ja Levinson tarkastelivat puhetilanteita). Brownin ja Levinsonin ajattelu pohjautuu Erving Goffmanin kasvojen säilyttämisen käsitteeseen: ihminen pyrkii olemaan menettämättä kasvojaan sosiaalisissa tilanteissa. Heidän mukaansa jotkin sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteet aiheuttavat suuremman tai pienemmän riskin kasvojen menettämiseen. Kellonajan kysyminen ei ole heidän mukaansa yhtä kasvoja uhkaavaa, kuin vaikkapa rahalainan pyytäminen. Jotkut puhetapahtumat ovat Brownin ja Levinsonin mukaan joko puhujan tai kuulijan *kasvoja olennaisesti uhkaavia tekoja* (= *inherently face-threatening acts* = *FTA*). Sosiaalityön asiakastyö itsessään aiheuttaa tällaista kasvojen menettämisen uhkaa asiakkaille, minkä ajatellaan osaltaan vaikuttavan sosiaalityöntekijöiltä vaadittuun neutraalien ilmausten käyttöön ja varovaiseen kirjoittamiseen sosiaalityön asiakirjoissa. Mielipidekirjoituksen kirjoittaminen sosiaalityön asiakkaista lehteen lienee sosiaalityön kasvokkaista vuorovaikutusta ja asiakirjatekstejäkin huomattavampi asiakkaiden kasvoja uhkaava teko

– Brownin ja Levinsonin termein *kasvoja olennaisesti uhkaava teko*. Asiakkaiden vaikeat ja arkaluontoiset tilanteet tulevat Suomen laajalevikkisimmän sanomalehden sivuilla julki koko kansan tarkasteltaviksi. Tästä syystä tuntuu hyvin odotuksenmukaiselta, että sosiaalityöntekijät käyttävät mielipidekirjoituksissaan asiakkaista pääosin neutraaleja nimityksiä. Voi myös ajatella, että asiakkaiden kannalta olisi erityisen vahingollista juuri se, että sosiaalityöntekijät viittaisivat heihin leimaavin ilmauksin mielipidekirjoituksissaan. Tilanne olisi erilainen, jos leimaavia nimityksiä käyttäisi joku ’tavallinen’ kansalainen. Tämä siksi, että sosiaalityöntekijöillä on valta asiakkaiden yli.

Meyerhoffin (2011: 96) mukaan Brown ja Levinson ajattelevat, että *kasvoja olennaisesti uhkaavan teon* voi tehdä ilman erityistä valmistelua tai huomioita (esim. *Avaa ikkuna*), mutta usein sitä pehmitetään jollain (*Avaisitko ikkunan?*). Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi persoonattomaksi tekeminen (vrt. *You have something on your shirt* vs. *There’s something on your shirt.*), kunnioituksen osoittaminen (*Älä parkkeeraa tähän* vs. *Herra hyvä, tähän ei saa parkkeerata*) tai sisäryhmään kuulumisen merkitsimen (ingroup identity marker) käyttäminen (*Kulta, avaa ikkuna.*). Tämän tutkimuksen asiakasvittauksissa implisiittiset viittaukset voisi ajatella keinoksi tehdä asiakas persoonattomaksi ja siis siten osoittaa kohteliaisuutta. Myös Tiililä (2007: 142) ajattelee, että tämänkaltaiset ilmaukset (hänellä termi geneeriset ilmaukset) selittyvät kohteliaisuudella. Myös yleiset ihmiseen viittaavat nimitykset voisi ajatella keinoksi tehdä asiakkaasta persoonaton, kuka tahansa ihminen. Kiinnostava ajatus on myös yleisten ihmisviittausten kohdalla niiden ajattelemisen sisäryhmään kuulumisen merkitsimiksi (ingroup identity marker). Tällöin ajatusketju olisi jotain sellaista kuin ”*ihminen se on asiakaskin*” ja tarkoituksena asettaa sosiaalityön asiakkaat tasavertaisiksi ihmisiksi muiden kanssa.

Yksittäisenä – etenkin 1990-luvun aineiston ja 2010-luvun aineiston välillä tapahtunut muutosta – selittävänä seikkana mainitaan vielä Meyerhoffin (2011: 66) esittelemä ajatus alempien ryhmien voimistumisesta. Hänen mukaansa yhteiskunnassa on alemmassa asemassa olevia ryhmiä, joista saatetaan käyttää halventavia nimityksiä. Tällaiset ryhmät saattavat kuitenkin hänen mukaansa voimistua ja ymmärtää, ettei alempi asema ole oikeutettu ja alkaa taistella sitä vastaan, myös huomion kiinnittämisellä heistä käytettyyn kieleen. Meyerhoffin (2011: 66) mukaan näiden ryhmien ihmisiin viittaavat sanat ovat uudelleenanalyysin ja tarkastelun kohteena (esim. *nigger*): halventavien sanojen käyttöä vaaditaan vähentämään ja uusia, neutraaleja ilmauksia pyritään esittämään ja ottamaan käyttöön. Asiakasviittausaineistoissa on kenties havaittavissa tällaista puhutavan muutosta eri vuosikymmenten välillä ainakin sanoissa *juoppo*, *alkoholisti*, *vanhus* ja *vammainen*. Siitä, missä määrin näihin ryhmiin kuuluvat itse ovat muutoksen takana, ei oteta tässä tutkimuksessa kantaa. Kenties näiden ryhmien etujärjestöt ovat nostaneet ilmausten leimaavuutta

esiin – näin ainakin *vammaisen* kohdalla. *Juopon* ja *alkoholistin* kohdalla tilanne on kenties se, että ongelman uudet selitystavat ovat muuttaneet myös nimityksiä – 2010-luvun aineistossahan termit ovat sellaisia kuin *riippuvuusongelmasta kärsivä*. *Vanhus*-sanana muutos voi selittyä myös niin sanotulla semanttisella muutoksella, jossa alun perin neutraalin sanan merkitys jostain syystä alkaa saada negatiivista arvolatausta. Kuiri (2012: 43–45) käyttää tästä termiä pejoratiivistuminen. Merkityksen muutoksen myötä sanaa aletaan välttää tilanteissa, joissa halutaan olla neutraaleja tai kunnioittavia – siis esimerkiksi näissä mielipidekirjoituksissa.

Leimaavat viittaukset

Jos sosiaalityön kirjoittamisen neutraaliudelle on selkeät vaatimukset laissa ja ohjeissa, ja sosiaalityöntekijät näyttävät pääosin käyttävän neutraaleja viittauksia asiakkaista, miksi mielipidekirjoitusaineistossa kuitenkin asiakkaita myös kategorisoidaan ja heistä käytetään leimaavia ilmauksia? Ensinnäkin asioiden luokittelu on ihmiselle normaalia, sillä se helpottaa ajattelua. Tutkimuksen teorian osuudessa tehtiin ero normaalin luokittelun ja leimaavan luokittelun välille. Jälkimmäistä kutsutaan tässä työssä kategorisoinniksi. Sitä sosiaalityöntekijöiden tulisi lakien ja ohjeiden mukaan välttää ja niin he mielipidekirjoituksissaan pääosin tekevätkin. Kuitenkin myös kategorisointia eli leimaavia viittauksia aineistossa on: 1990-luvulla 16 % ja 2010-luvulla 10 % viittauksista.

Näiden viittausten käytölle voi löytää muutamia mahdollisia perusteluja. Ensinnäkin leimaava viittaustapa voi monesti olla kielellisesti yksinkertaisempi ja siten helpompi ja luontevampi käyttää tekstissä. Otetaan esimerkiksi *pakolainen*, joka on määritelty leimaavaksi. Saman asian voisi ilmaista myös neutraalilla pääsanalla *ihminen* ja siihen liitettävillä määritteillä *oman maansa sotaa pakeneva* tai *joka on joutunut pakenemaan oman maansa sotaa*. Sosiaalityön teksteiltä vaaditaan selkeyttä, jota usein juuri leimaavat ilmaukset voisivat kielellisestä näkökulmasta tuottaa.

Toinen leimaavien ilmausten käyttöä selittävä tekijä lienee normaali viittaustavan vaihtelevuus tekstissä. On odotuksenmukaista ja luonnollista, että tekstissä vältetään saman ilmauksen toistoa ja sen sijaan välillä käytetään esimerkiksi pronomineja viittaamassa samaan tarkoitteeseen. Pronominien lisäksi samaan tarkoitteeseen voidaan viitata jollain muulla sanalla, jonka (konventionaalinen tai vähintään kontekstuaalinen) merkitys sisältää kyseisen tarkoitteen. Etenkin, jos tekstissä käytetään edellisessä esimerkissä käytettyä monimutkaista pääsana + määrite -

rakennetta, on oletettavaa ja luonnollista, että välillä tarkoitteeseen viitataan myös yksinkertaisemmalla, vaikkakin joissain tapauksissa leimaavammalla ilmauksella.

Leimaavien viittausten esiintymistä selittänee myös halu puhua tietystä asiakasryhmästä ja pyrkiä edistämään sen asiaa mielipidekirjoituksessa. Jos halutaan puhua jostain tietystä sosiaalityön asiakasryhmästä eikä vain yleisesti sosiaalityön asiakkaista, jonkinlaisella ilmauksella tähän asiakasryhmään on viitattava. Tällaisessa tilanteessa vähintään määritteisiin kenties tulee helpposti leimaavan tuntuista sävyä. Kuten edellä on esitetty, on myös yksinkertaisesti kielellisesti helppompaa viitata asiakkaaseen vain yhtä sanaa käyttäen, sen sijaan että käyttäisi pääsana + määrite -rakennetta. Jos ylipäätään halutaan puhua hankalassa asemassa olevien ihmisten asioista, niin sanottujen leimaavien ilmausten käyttöä lienee mahdoton täysin välttää.

Yksi yksittäinen syy, jonka myös voi ajatella vaikuttavan leimaavien viittausten käyttöön, on lakien ja päätösten vaikutus. Laaksonen ym. (2011: 41) esittävät, että kategorioita kulkeutuu sosiaalityöhön muun muassa lääketieteestä ja laeista: Lääketieteessä kategorioita käytetään diagnoosien tekemiseen. Laeissa tietyistä asioista käytetään tiettyjä nimityksiä, kuten *vaikeavammainen* tai *työtön*. Tällaiset ilmaukset kenties valuvat sosiaalityön asiakirjakirjoittamisesta edelleen mielipideteksteihin, jos on totuttu, että esimerkiksi päätöksiin on kirjattava tietty kategorianimitys, jotta asiakas saa palvelua.

4.3.2 Syitä asiakasviittausten määritteille

Asiakasviittausten saamat määritteet asettuvat siis pääosin ennen pääsanaa eli asiakasviittausta, eikä pääsanan jälkeen, kuten alkuperäinen oletus oli. Oletettiin, että sosiaalityön kumppanuusajattelusta – jossa ajatellaan asiakkaan olevan tasavertainen kumppani sosiaalityöntekijän kanssa (Juhila 2006: 11–14, 257–261) – johtuen puhuttaisiin ensisijaisesti esimerkiksi *ihmisestä* ja vasta sen jälkeen tämä tarkennettaisiin määritteillä sosiaalityön asiakkaaksi tai viitattaisiin tarkentavilla määritteillä hänen ongelmaansa. Ainakin yksi syy sille, että määritteet kuitenkin olivat aineistossa pääosin asiakasviittausta ennen, löytynee määritteiden sanamäärästä: ennen pääsanaa olevat määritteet olivat aineistossa selvästi lyhyempiä kuin pääsanan jälkeen tulevat määritteet. Mitä enemmän sanoja, sitä monimutkaisemmaksi teksti muuttuu. Näin ollen tekstin selkeyden vuoksi saatetaan suosia lyhyempiä, ennen asiakasviittausta olevia määritteitä. Sen lisäksi, että ennen pääsanaa tulevat määritteet olivat vähempisanaisia, ne olivat myös kielelliseltä rakenteeltaan yksinkertaisempia: pääsanan jälkeen tulevat määritteet olivat relatiivi- eli sivulauseita, kun taas ennen pääsanaa olevat määritteet

olivat substantiiveja, adjektiiveja tai partisiippeja. Sivulause on monimutkaisempi rakenne kuin yksittäinen sana tai yksittäiset sanat. Kenties myös tästä syystä suositaan ennen asiakasviittausta olevia määritteitä. Selkeys edellä -perustelua puoltaa myös se, että esimerkiksi Roivas ja Karjalainen (2013: 104, 120, 149–150) kehottavat sosiaalityön kirjoittamisohjeissaan sosiaalityöntekijöitä juuri selkeyteen. Teksti tuntuu selkeämmältä, jos pääsanana määritteet ovat sen edellä eivätkä relatiivilauseina sen perässä.

Ohjeissa (Laaksonen ym. 2011, Roivas & Karjalainen 2013) on kuitenkin myös ristiriitaa kielen näkökulmasta. Yhtäältä ohjeena on kirjoittaa selkeästi, toisaalta tiettyjä ilmauksia tulisi välttää ja kuvata tilanteet konkreettisesti. Niissä aineiston tapauksissa, joissa asiakasviittausta on tarkennettu määritteillä, näkyy ainakin jonkin sanan välttäminen. Tällä toiminnalla pyritään välttämään asiakkaan leimaamista ja siten kohtelevaan heitä kunnioittavasti. Jos kappaleen alussa mainittua kahta ohjetta noudattaa, kieli kuitenkin monimutkaistuu. Jos esimerkiksi sanaa *vammainen* tai *alkoholisti* tulee välttää ja sen sijaan käyttää vaikkapa ilmauksia *vammainen ihminen* tai *ihminen, jolla on vamma* tai *riippuvuusongelmasta kärsivä ihminen*, kielen tasolla asia monimutkaistuu eli kielellinen selkeys kärsii. Koska sosiaalityöntekijöitä kehoitetaan sekä kategorisoinnin välttämiseen että kunnioittavaan kohteluun, on luonnollista, että asiakasviittaus + määrite -kokonaisuuksia aineistossa esiintyy ja teksti siten osin monimutkaistuu. Kielellisesti yksinkertaisintahan olisi viitata asiakkaaseen esimerkiksi sanalla *päihdeongelmainen* tai *toimeentulotukiasiakas* sen sijaan, että kirjoitetaan *päihdeongelmainen ihminen* tai *henkilö, joka hakee toimeentulotukea*.

Kummassakin aineistossa noin puolet kaikista asiakasviittausten saamista määritteistä oli leimaavia, kun viittauksista (eli pääsanoista) leimaavia oli vain 16 % (1990-luku) ja 10 % (2010-luku). Tämä ero tuntuu hyvin luonnolliselta ja järkeenkäyvältä: jos asiakasviittauksen pääsana on neutraali, esimerkiksi *ihminen*, ja tekstissä olisi kuitenkin saatava jotenkin julki se, minkä palvelun asiakkaasta tai mistä syystä asioivan ihmisen tilanteesta kirjoitetaan, vähintään määritteeseen tämä informaatio on laitettava. Näin määritteistä suurempi osa on leimaavia kuin itse pääsanoista. Samasta syystä viittaus + määrite -kokonaisuuksista valtaosa on leimaavia: jos joko määritteessä tai (harvemmin) pääsanassa käytetään leimaavaa sanaa, kokonaisuus on leimaava. Leimaavilta asiakasviittauksilta on mahdoton kokonaan välttyä, jos halutaan puhua vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten asioista ja tuoda heidän hankalia elämäntilanteitaan esille.

5 Johtopäätökset

Sosiaalialan asiantuntijat viittaavat mielipidekirjoituksissaan asiakkaisiin pääosin neutraalein viittauksin, ja neutraali viittaaminen on lisääntynyt (1990: 67 %, 2010: 75 %). Jos neutraaleihin viittauksiin lasketaan myös kielellisesti neutraalit viittaukset eli asiakkuusviittaukset (luokka 5), neutraalien viittausten osuus kaikista viittauksista on vieläkin suurempi: 1990-luvun aineistossa 81 % ja 2010-luvun aineistossa peräti 89 %. Voidaan siis aiheellisesti todeta, että sosiaalityöntekijät onnistuvat mielipidekirjoituksissaan asiakkaisiin viittaamisen osalta kohtelevaan asiakkaitaan kielellisesti kunnioittavasti ja heitä leimaamatta. Näin ollen voi siis todeta, että sosiaalityön eettisten ohjeiden mukainen toiminta mielipidekirjoituksissa toteutuu, mitä on pidettävänä hyvänä asiana. Ennen tutkimuksen tekemistä oletettiin, että neutraaleja viittauksia on aineistossa paljon, mutta niiden näin suuri määrä oli kuitenkin positiivinen yllätys.

Yllättävää asiakasviittauksissa oli määritteiden melko vähäinen käyttö: 1990-luvun aineistossa 20 % ja 2010-luvun aineistossa 19 % asiakasviittauksista saa määritteen. Oletus oli, että sosiaalityöntekijät käyttäisivät paljon tekniikkaa, jossa asiakasviittauksena olisi esimerkiksi sana *ihminen* ja jota sitten määriteltäisiin tarkemmin relatiivilauseella, esimerkiksi: *jolla on päihdeongelma*. Toinen tapa käyttää määritteitä on laittaa ne ennen pääsanaa, kuten *päihdeongelmainen ihminen*. Sosiaalityöntekijöiden oletettiin käyttävän pääsanana jälkeen tulevaa määrittelyä, koska tällöin ajatuksena olisi jotakin sellaista kuin ”ensisijaisesti ihminen, toissijaisesti päihdeongelmainen”. Tilanteissa, joissa asiakasviittausten kanssa käytettiin määritteitä, ne laitettiin pääosin ennen pääsanaa eli asiakasviittausta – siis päinvastoin kuin odotettiin toimittavan. Tämä johtunee siitä yksinkertaisesta seikasta, että tämä on kielellisesti vähemmän monimutkainen tapa tehdä se, kuin käyttää pääsanana jälkeen esimerkiksi relatiivilauseita. Näin ollen sosiaalityöntekijät näyttävät kirjoittaessaan pystyvän tältä osin noudattamaan kirjoittamisen selkeyden vaatimusta, joka on sosiaalityön kirjoittamiselle esitetty laeissa ja kirjoitusohjeissa. Samaisissa ohjeissa on kuitenkin myös kehoitettu välttämään asiakkaan luokittelua jonkin yksittäisen asian tai ominaisuuden perusteella ja sen sijaan kertomaan asiakkaan tilanteesta konkreettisesti kuvaillen. Tällaisessa ohjeessa piilee riski ilmaisun monimutkaistumiseen, mikä ei arkisen kirjoittamisen kannalta kenties ole kovin käytännöllistä eikä välttämättä lisää selkeyttä.

Ylipäätään se, että sosiaalityöntekijät käyttivät hyvin vähän niin asiakasviittauksen jälkeen tulevia kuin sitä ennenkin olevia määritteitä, oli jossain määrin odotuksenvastaista. Oletuksena oli, että mielipidekirjoituksissa on välttämättä määriteltävä asiakasta tarkemmin kuin vain *ih-*

misenä. Näin sosiaalityöntekijät osin tekivätkin, mutta eivät leimaavilla määritteillä, vaan vaikkapa tarkentamalla asiakkaan ikää tai jotakin muuta neutraalia asiaa. Voisi siis yhtäältä ajatella, että sosiaalityöntekijät onnistuvat säilyttämään neutraaliuden ja asiakasta kunnioittavan kielenkäytön teksteissään vielä paremmin kuin oletettiin: he viittaavat asiakkaisiinsa valtaosin neutraaleilla ilmauksilla, joita eivät edes tarkenna leimaavilla määritteillä. Toisaalta asiaa pohdittua tulee ennemminkin todettua, että on oikeastaan oletusarvoista, että yhdessä mielipidekirjoituksessa on vain kerran välttämättä viitattava asiakkaaseen tarkasti – siis leimaavalla viittauksella tai leimaavalla määritteellä – jos halutaan määritellä, millaisesta tai minkä palvelun asiakkaasta kirjoitetaan. Muissa saman mielipidekirjoituksen viittauskohdissa voi käyttää vaihtelevia, neutraaleja tai leimaavia, ilmauksia säilyttäen kuitenkin kontekstissa edelleen viittaussuhteen samaan tarkoitteeseen (tähän aiemmin tarkemmin määriteltyyn asiakkaaseen). Tämä on kielellisesti hyvin tyypillinen keino, mikä johtuu toiston välttämisestä tekstin sisällä.

Sosiaalityön asiantuntijoiden mielipidekirjoituksissa esiintyy myös asiakkaita leimaavia viittauksia, kuten oletettiin: 1990-luvulla 16 % ja 2010-luvulla 10 % viittauksista. Sosiaalityössä kategorioista ei täysin päästä eroon: usein on niin, että asiakas voi saada jotakin palvelua vain, jos hänet kategorisoidaan (nimetään) tietynlaiseksi. Samoin mielipidekirjoituksissa on käytettävä jonkinlaista suoraa, mahdollisesti leimaavaa, viittausta tai neutraalia viittausta, jota tarkennetaan mahdollisesti leimaavalla määritteellä, jos halutaan pystyä kirjoittamaan juuri jostakin tietystä asiakaskunnasta. Ilman näitä keinoja lukijalle ei pysty välittämään tietoa siitä, mistä asiakkaista tarkalleen kirjoitetaan. Positiivisena seikkana on näiden aineistojen valossa kuitenkin nähtävä se, että leimaavien viittausten käyttö on hieman laskenut.

Asiakasviittauksen ja sen määritteiden kokonaisuuksista 1990-luvun aineistossa 52 % ja 2010-luvun aineistossa 61 % ovat leimaavia. Prosentit vaikuttavat suurilta, mutta asiakasviittaus + määrite -kokonaisuuksia on asiakasviittauksista vain 20 % (1990) ja 19 % (2010). On myös hyvin luonnollista, että kyseiset kokonaisuudet ovat leimaavia eivätkä neutraaleja, koska juuri määritteillä on tarvittaessa tarkennettava asiakkuutta, jos viittauksena käytetään neutraalia ilmausta. Jos joko viittaus tai pääsana on leimaava, niiden kokonaisuus kääntyy leimaavaksi. Kiinnostavaa on se, että leimaavien viittaus + määrite -kokonaisuuksien prosentuaalinen määrä on kasvanut – toisin kuin leimaavien viittausten määrä on laskenut. Voisiko tässä olla nähtävissä muutos, jossa viittaus (pääsana) pyritään pitämään neutraalina ja siirtämään leimaavuus määritteisiin? Tämä olisi linjassa sen kanssa, mitä sosiaalialan ihmisenä tutkimusta aloittaessa oletin pyrkimyksestä käyttää neutraalia pääsanaa – esimerkiksi *ihminen* – ja laittaa tarkempi, mahdollisesti leimaava informaatio määritteisiin – esimerkiksi joko *päihdeongelmasta kärsivä* tai *joka kärsii päihdeongelmasta*. Tällaiseen ajat-

teluun sosiaalialalla tunnutaan ohjaavan, mitä heijastelevat myös tutkimuksessa lähteenä käytetyt sosiaalityön kirjoittamisohjeet kehotuksessaan välttää asiakkaan nimeämistä yksittäisen ominaisuuden tai asian perusteella ja sen sijaan kertoa asiakkaan tilanteesta laajemmin ja konkreettisemmin.

Mielenkiintoinen kysymys on myös se, miten sanan semantiikka muuttuu vai muuttuko se, jos kielenkäytössä tietoisesti ohjataan välttämään joitain ilmauksia – kuten sosiaalityön kirjoittamisen ohjeistuksissa tehdään – ja kehotetaan sen sijaan käyttämään joitain muita ilmauksia. Tätä voisi kutsua poliittisesti korrektiin kieleen pyrkimiseksi. *Alkoholista* aletaan kutsua *päihdeongelmasta kärsiväksi* ja *vammaisesta* käytetään ilmausta *ihminen, jolla on vamma*. Tämän tutkimuksen aineistossa kysymys ei ehkä niinkään ole joidenkin sanojen merkityksen omaehtoisesta muuttumisesta, vaan ennemminkin sanan korvaamisesta toisella melko tietoisesti. Mikä vaikutus tällaisella ”merkityksen ohjailulla” on? Alkavatko sanat, joita kehotetaan välttämään, muuttua semanttisesti huonompaan suuntaan eli pejoratiivistua, kun niiden käytöstä luovutaan ja niitä vältetään? Vai ovatko sanat pejoratiivistuneet ja siksi niitä kehotetaan välttämään? Toisaalta: onko leimaava kokonaisuus (neutraali pääsana + leimaava määrite) neutraalimpi kuin leimaava pääsana yksinään? Entä säilyykö uusien ilmaisutapojen neutraalius, kun niitä käytetään pitkään?

LÄHTEET

Aamulehti. <https://mainosmyynti.aamulehti.fi/tuotteet/aamulehti/> (13.8.2018).

HALL, CHRISTOPHER – JUHILA, KIRSI – MATARESE, MAUREEN – NIJNATTEN, CAROLUS VAN 2014: Social work discourse in practice. – Christpoher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarase & Carolus van Nijnatten (toim.), *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice* s. 1–8. Abingdon: Routledge.

HALLINTOLAKI 434/2003.

HEIKKINEN, VESA 2002: Virkakieli lumoa ja pelottaa. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 7–25. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja nro 112. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

HEINONEN, SANNA 2016: *"Nyt puhuvat sosiaalityöntekijät!". Mielipidekirjoitukset rakenteellisen sosiaalityön välineenä*. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

HENKILÖTIETOLAKI 523/1999

HÄMÄLÄINEN, JUHA 2014: Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. – Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* s. 64–86. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIPress.

ISK = HAKULINEN, AULI – VILKUNA, MARIA – KORHONEN, RIITTA – KOIVISTO, VESA – HEINONEN, TARJA RIITTA – ALHO, IRJA 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

JUHILA, KIRSI 2006: *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

JUHILA, KIRSI – MÄKITALO, ÅSA – NOORDEGRAAF, MARTINE 2014: Analysing social work discourse interaction. – Christpoher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarase & Carolus van Nijnatten (toim.), *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice* s. 9–24. Abingdon: Routledge.

KARVINEN, KATI 2008: *Asiakkaaseen viittaaminen kotihoidon hoitokertomuksissa*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

KUIRI, KAIJA 2012: *Johdatus semantiikkaan*. Helsinki: Finn Lectura.

KÄÄRIÄINEN, AINO 2003: *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*. Tutkimuksia / Helsingin yliopisto 1/2003. Helsinki: Helsingin yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos.

LAAKSONEN, MAARIT – KÄÄRIÄINEN, AINO – PENTTILÄ, MARJA – TAPOLA-HAAPALA, MARIA – SAHALA, HELI – KÄRKI, JARMO – JÄPPINEN, ANU 2011: *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen*. Raportti / Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 54/2011. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

LAKI VIRANOMAISTEN TOIMINNAN JULKISUUDESTA 621/1999.

LARJAVAARA, MATTI 2007: *Pragmasemantiikka*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1077. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

MediaAuditFinland. <http://mediaauditfinland.fi/wp-content/uploads/2018/06/LTtilasto2017-1.pdf> (13.8.2018).

MEYERHOFF, MIRIAM 2011: *Introducing Sociolinguistics*. New York: Routledge.

MÄKITALO, ÅSA 2014: Categorisation. – Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarase & Carolus van Nijnatten (toim.), *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice* s. 25–43. Abingdon: Routledge.

POHJOLA, ANNELI 2014: Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. – Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* s. 16–36. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIPress.

ROIVAS, MARIANNE – KARJALAINEN, ANNA LIISA 2013: *Sosiaali- ja terveysalan viestintä*. Helsinki: Edita.

SAEED, JOHN I. 2009: *Semantics*. 3. painos. Malden (Mass.): Wiley-Blackwell.

SOSIAALIHUOLTOLAKI 710/1982.

SOSIAALIHUOLTOLAKI 1301/2014.

TALENTIA 2017: *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf (16.8.2018).

TIILILÄ, ULLA 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1108. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

TIITINEN, LAURA – LÄHTEINEN, SANNA 2014: Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. – Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* s. 191–212. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIPress.